



UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER

Escuela de Posgrado

Tesis

“DESEMPEÑO LABORAL Y SATISFACCIÓN DEL PROFESIONAL
CONTRATADO EN EL HOSPITAL SANTA ROSA PUEBLO LIBRE - LIMA,
2020”

Para optar el grado académico de
MAESTRO DE GESTIÓN EN SALUD

Autor: TAPIA NÚÑEZ, WALTER ENRIQUE

CÓDIGO ORCID: 0000-0003-1974-5160

Lima-Perú

2020

Tesis

“DESEMPEÑO LABORAL Y SATISFACCIÓN DEL PROFESIONAL
CONTRATADO EN EL HOSPITAL SANTA ROSA, PUEBLO LIBRE -
LIMA, 2020”

Línea de investigación

Economía, Empresa y Salud

Asesora

Dra. ARISPE ALBURQUEQUE, CLAUDIA MILAGROS

CÓDIGO ORCID: 0000-0003-0792-4655

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación lo dedico a mi esposa por entenderme en esta aventura académica tan importante para mí, para la Universidad y para la Sociedad; gracias a ella porque en los mejores momentos, me apoya incondicionalmente en el transcurso de nuestra vida juntos. Es la felicidad encajada en una sola persona, es mi todo reflejado en la persona a la cual yo amo demasiado, y por la que estoy dispuesto a enfrentar los avatares del contexto en que vivimos.

A mis hijos, porque si no los tuviera, mi vida no tendría sentido; cada vez que los veo, me doy cuenta que siento el afecto y cariño paterno, lo que me motiva a continuar trabajando arduamente y seguir con el objetivo de alcanzar mis metas. Uds. Siempre serán mi principal motor y motivo.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, a Dios, por permitirme tener y disfrutar a mi familia.

A mi esposa e hijos por apoyarme en cada decisión y proyecto y permitirme cumplir con excelencia el desarrollo de esta tesis.

A mis formadores, personas de gran sabiduría quienes me incentivaron a seguir adelante y llegar al punto en que me encuentro.

No ha sido sencillo la realización de este trabajo, pero gracias a mis amigos y compañeros de estudios que transmitiéndome sus experiencias académicas he podido lograr a culminar los procesos de este trabajo de investigación.

Por último, un agradecimiento especial a la Corporación Wiener- Carrión de la que formo parte en la plana docente hace más de 30 años la cual me cobijó desde los inicios de mi aventura educativa, descubriendo otra vocación, tan sublime como es la docencia, que actualmente la imparto en la Universidad Norbert Wiener.

INDICE

1. CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.....	13
1.1. Planteamiento del problema.....	13
1.2. Formulación del problema.....	15
1.2.1 Problema general.....	15
1.2.2 Problemas específicos.....	15
1.3 Objetivos de la investigación.....	16
1.3.1. Objetivo general.....	16
1.3.2. Objetivos específicos.....	16
1.4 Justificación de la investigación.....	16
1.4.1. Justificación Teórica.....	16
1.4.2. Justificación Metodológica.....	17
1.4.3. Justificación Práctica.....	18
1.5 Limitaciones de la investigación.....	19
2. CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	21
2.1. Antecedentes de la investigación.....	21
2.2. Bases teóricas.....	25
2.3. Formulación de Hipótesis.....	35
2.3.1. Hipótesis general.....	35
2.3.2. Hipótesis específicas.....	35
3. CAPÍTULO III: METODOLOGÍA.....	36
3.1. Método de investigación.....	36
3.2. Enfoque investigativo.....	36
3.3 Tipo de investigación.....	36
3.4 Diseño de la investigación.....	37

3.5 Población, muestra y muestreo.....	37
3.6 Variables y Operacionalización.....	41
3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	44
3.7.1 Técnica.....	44
3.7.2 Instrumentos.....	44
3.7.3 Validación.....	49
3.7.4 Confiabilidad.....	50
3.8 Procesamiento y análisis de datos.....	51
3.9 Aspectos éticos.....	52
4. CAPÍTULO IV PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS....	53
4.1 Resultados.....	53
4.1.1 Análisis descriptivo de resultados.....	53
4.1.2. Prueba de hipótesis.....	60
4.1.3. Discusión de resultados.....	64
5. CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	67
5.1 Conclusiones.....	67
5.2 Recomendaciones.....	68
6. REFERENCIAS	69
7. ANEXOS	78
Anexo 1: Matriz de consistencia	79
Anexo 2: Instrumentos	80
Anexo 3: Validez del Instrumento	85
Anexo 4: Confiabilidad del instrumento	86
Anexo 5: Aprobación del Comité de Ética	

Anexo 6: Formato de Consentimiento Informado

Anexo 7 Carta de aprobación de la Institución para la recolección de datos

Anexo 8 Informe del asesor de Turnitin

ÍNDICE DE TABLAS

Tablas	Pág.
Tabla N° 01	53
Tabla N° 02	54
Tabla N° 03	55
Tabla N° 04	56
Tabla N° 05	57
Tabla N° 06	58
Tabla N° 07	59

Resumen

El propósito de esta investigación fue determinar la relación entre el desempeño laboral y la satisfacción del profesional asistencial y administrativo contratado en el Hospital Santa Rosa de Pueblo Libre Lima Perú. Esta investigación fue desarrollada con un estudio correlacional y un diseño no experimental transversal. Participaron 117 trabajadores contratados bajo la modalidad de Contrato Administrativo de Servicios (CAS) en el Hospital Santa Rosa. de los cuales recibí información de los procesos que determinan el comportamiento de ambas variables, permitiendo conocer tanto las actitudes, así como la conducta de los colaboradores. Para medir el Desempeño laboral, se utilizó el instrumento de la encuesta con 10 preguntas relacionadas al nivel de conocimiento de la evaluación y la relación con las jefaturas correspondientes. Para medir la satisfacción laboral se utilizó un instrumento que mide 7 dimensiones con 22 ítems que valoran las respuestas en la escala de Likert, los cuales fueron tabulados en el Software SPSS versión 20. Al realizar la prueba de Chi² observamos que existe asociación significativa entre el desempeño laboral y la satisfacción con el ambiente de trabajo.

Se concluye que la satisfacción laboral del profesional contratado se relaciona significativamente con el desempeño laboral y sus respectivas dimensiones, a mayores niveles de satisfacción laboral, los profesionales asistenciales y administrativos contratados bajo la modalidad de Contrato Administrativo de Servicios, experimentan mayor desempeño laboral en la ejecución de las tareas. Otra conclusión: El desempeño laboral está determinado por el nivel de satisfacción laboral que experimentan los profesionales asistenciales y administrativos.

Palabras Clave: Desempeño Laboral, Satisfacción Laboral, personal contratado bajo la modalidad de Contrato Administrativo de Servicios (CAS).

Abstract

The purpose of this research is to determine the relationship between job performance and job satisfaction of the healthcare and administrative professional hired at the Santa Rosa Hospital in Pueblo Libre, Lima, Peru. This research was developed with a correlational study and with a non-experimental cross-sectional design. For which 117 workers hired under the Administrative Services Contract modality participated in the Hospital Santa Rosa. from which information was collected on the processes that determine the behavior of both variables, allowing to know both the attitudes as well as the behavior of the collaborators. To measure work performance, the survey instrument was used with 10 questions related to the level of knowledge of the evaluation and the relationship with the corresponding headquarters. To measure job satisfaction, an instrument was used that measures 7 dimensions with 22 items that value responses on the Likert scale, which were tabulated in the SPSS version 20 software. When performing the Chi2 test, we observed that there is a significant association between the work performance and satisfaction with the work environment.

It is concluded that job satisfaction is significantly related to job performance and its respective dimensions, at higher levels of job satisfaction, the institution's internal clients experience higher job performance in the execution of tasks. It is concluded that job performance is determined by the level of job satisfaction experienced by care and administrative professionals at the Santa Rosa de Pueblo Libre Hospital in Lima, Peru.

Key Words: Job Performance, Job Satisfaction, personnel hired under the modality of Administrative Contract of Services (CAS).

INTRODUCCIÓN

La presente investigación aborda un tema muy sensible en las organizaciones, sobre todo el caso de las de carácter público: El desempeño laboral, es una constante atención de las autoridades de toda organización pública que día a día esperan mejores colaboradores, mejor atención al cliente y adecuada calidad de servicio.

. El Capital Humano, es lo más importante en una organización para la dinámica de las empresas orientadas a brindar servicios de calidad. Solamente, las personas con sus conocimientos, habilidades, actitudes y aptitudes son capaces de impulsar o destruir cualquier organización, por tanto, su aporte es muy significativo.

Para que una institución pública pueda estar a la vanguardia de la modernidad tiene que estar comprometida con los cambios permanentes y sostenibles en relación a nuevos conceptos de lo que en la actualidad se está realizando en el mundo, me refiero al Talento Humano; es decir, se debe dejar de centralizar las decisiones de los gerentes principales y de los de mando medio; debiéndose delegar funciones de acuerdo a sus capacidades y destrezas del personal, dotándolos de autonomía y que de esta manera produzcan más a favor de la institución para la que trabajan. Robbins (45) alude que los determinantes y consecuencias de la satisfacción laboral pueden ser abordados desde un punto de vista individual o desde la organización; para él los dos determinantes más importantes son, los años de carrera profesional y las expectativas laborales. De tal manera que el grado de satisfacción aumenta conforme lo hace la edad, aunque esta tendencia se invierte en edades cercanas a la jubilación. Sin embargo, frecuentemente, aparece también bajo grado de satisfacción en aquellos trabajadores con antigüedad comprendida entre seis meses y dos años, relacionado principalmente con el incumplimiento de expectativas personales.

El presente estudio de investigación está constituido por cinco capítulos:

El capítulo I, plantea el problema que existen en los diferentes hospitales del MINSA especialmente en el hospital Santa Rosa, motivo del trabajo de investigación, teniendo en cuenta los antecedentes a nivel nacional e internacional que se presentan a menudo dentro de los centros hospitalarios y de salud dependiendo de la modalidad de servicios que se ofrece. De acuerdo a esta problemática mundial, se plantean los objetivos generales y específicos a los cuales se desea llegar y concluir; asimismo este trabajo de investigación plantea tres formas de justificación como son: La justificación teórica, metodológica y justificación práctica, pilares importantes de todo trabajo de investigación. Obviamente hubo ciertas limitaciones descritas en el capítulo correspondiente que a pesar del tiempo de pandemia mundial, se pudo subsanar y seguir adelante con la investigación.

En el capítulo II, se menciona los antecedentes de la investigación, es decir, como, otros autores han planteado la satisfacción laboral y el desempeño del mismo en diferentes entornos pero siguiendo la línea de investigación que se toca en el presente trabajo. Se aborda también las bases teóricas para comprender mejor esta problemática mundial. Con todo lo antedicho se formulan las hipótesis (general y específicas) con la finalidad de ponerlas a prueba y sacar las conclusiones pertinentes.

En el capítulo III se resume la metodología del trabajo de investigación con el propósito de obtener resultados satisfactorios. Se describe el método, el enfoque, el tipo y el diseño de la investigación, ya que se trata eminentemente de un estudio cuantitativo. Se hace hincapié a la muestra de la población para poder aplicar toda la metodología descrita; se determinan las variables y se realiza la Operacionalización con la finalidad de que el trabajo se haga más dinámico en sus resultados. Se aplica la técnica (encuesta) y se presenta la validación y confiabilidad de los instrumentos usados durante el trabajo de investigación, se realiza el

procesamiento y análisis de datos de una manera veraz y confiable; y por último se describen los aspectos éticos que debe tener todo trabajo de este tipo ya que como es sabido, es importante también la honestidad en todo estudio de investigación.

En el capítulo IV, se realiza el análisis descriptivo de los resultados de la investigación, se presenta las pruebas de hipótesis, tanto de la general como de las específicas para que el trabajo merezca la confiabilidad académica de los investigadores subsiguientes y del público en general. Se aborda también el proceso de discusión de resultados que nos permite hacer contrastes con otros trabajos de investigación relacionados entre si y con el presente estudio.

En el capítulo V, se presentan las conclusiones y recomendaciones luego de haber analizado los datos, los informes, la bibliografía afín; luego de haber aplicado los instrumentos respectivos y de haber puesto el interés en mejorar el desempeño laboral de los trabajadores del Sector Salud. El Item 6, es para presentar las referencias bibliográficas y el ítem 7 para presentar los anexos donde se encuentran los instrumentos usados durante la investigación y el consentimiento informado entre otros documentos de importancia para este trabajo.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema

La Organización Mundial de la Salud (OMS), afirma que un ambiente laborable agradable, es aquel en que los trabajadores lo hacen con el propósito definido de alcanzar una agradable satisfacción para los trabajadores y la comunidad en general; promocionando de esta manera todo lo referente a la salud del individuo de modo que las autoridades de mediano y alto estándar se logren satisfechos con su desempeño profesional. (1).

En los Estados Unidos se reporta fuerza laboral satisfechos en su centro de labores (45%), según la Organización Internacional del Trabajo (OIT). Por otro lado, se ha reportado que muchos empleados jóvenes no les interesa el entorno en que laboran dentro de una empresa y aun así muchos de estos trabajadores se encuentran satisfechos (55%) (2).

En Latinoamérica y el Caribe algunos profesionales de salud muestran insatisfacción con respecto a su desempeño laboral puesto que los ingresos económicos percibidos son insuficientes, de tal manera se ven en la necesidad de tener que buscar otro empleo con el propósito de disponer una solvencia económica que cubra las necesidades de su familia (3).

En un estudio realizado en el Perú, hace mención que los profesionales de salud que se encuentran laborando bajo la modalidad de Contrato Administrativo de Servicios (CAS) vienen desempeñando sus labores de acuerdo a su perfil profesional con la finalidad de alcanzar los objetivos propuestos por la Institución donde labora (10).

En el año 2015, el Ministerio de Salud precisa que el bienestar de los que laboran en los establecimientos de salud es un componente que forma parte de la calidad de atención prestada. En tal sentido, los profesionales de la salud conciben mayor satisfacción personal y profesional cuando su labor refleje atención de buena calidad en la población, es por ello que los profesionales de la salud que laboran diariamente en el ámbito de recuperación de la salud en hospitales y clínicas enfrentan diversos problemas que proceden de la atención directa del paciente y la administración y coordinación del equipo de salud. Su misión de ser servidores de la salud les acarrea a cuidar la salud física y mental de sus pacientes y brindar una atención de calidad. Para ello, los profesionales de salud deben sentir satisfacción en el establecimiento de salud donde labora (5).

En un informe publicado por el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) menciona que los profesionales de salud del Hospital Casimiro Ulloa, se encuentran satisfechos en el ambiente laboral (83%); de los cuales el 65,8% del personal de enfermería refirieron que están satisfechos con su labor, a diferencia de los médicos (59,8%). Respecto a la actividad profesional, el 89,9% de los médicos encuestados refirieron estar satisfechos en cuanto a la relación médico paciente determinada durante la consulta (6).

En un trabajo de investigación elaborado en el Hospital María Auxiliadora en el año 2018 se detectó que más del 50% de la fuerza laboral de enfermería no estuvieron satisfechas en relación a las funciones en que se desempeñaban dentro de dicho hospital, así mismo reportan que no están en la lista de los distintos beneficios que otorga ese nosocomio (7).

En tal sentido según revisiones científicas demuestran que la satisfacción laboral mejora notablemente la calidad de vida de los trabajadores, dentro y fuera de su centro de labores, e influye favorablemente en el entorno social y familiar.

Por ello, frente a la problemática que se plantea sobre el desempeño laboral y la satisfacción del profesional contratado se ha formulado el siguiente problema.

1.2. Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cuál es la relación entre el desempeño laboral y la satisfacción del profesional contratado en el Hospital Santa Rosa Pueblo Libre Lima, 2020?

1.2.2. Problemas específicos

1. ¿Cuál es la relación entre el desempeño laboral y la satisfacción intrínseca del profesional contratado en el Hospital Santa Rosa Pueblo Libre Lima, 2020?

2. ¿Cuál es la relación entre el desempeño laboral y la satisfacción extrínseca del profesional contratado en el Hospital Santa Rosa Pueblo Libre Lima, 2020?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación entre el desempeño laboral y la satisfacción del profesional contratado en el Hospital Santa Rosa Pueblo Libre.

1.3.2. Objetivos específicos

- a. Identificar la relación entre el desempeño laboral y la satisfacción intrínseca del profesional contratado.
- b. Identificar la relación entre el desempeño laboral y la satisfacción extrínseca del profesional contratado.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1 Justificación Teórica. - El presente estudio es significativo porque el desempeño laboral según Chiavenato (43) “Es el comportamiento del empleado en la búsqueda de los objetivos fijados por la organización”, afirma también el mismo autor, que “Un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante que posee toda organización que desea generar productos de alta calidad”. Stoner (44) definió el desempeño laboral como “La manera en que los objetivos de los trabajadores son alcanzar las metas comunes de forma eficiente y sujetos a unas reglas previamente establecidas”. La satisfacción del personal de salud viene siendo un tema de mayor relevancia en los últimos años ya que la insatisfacción del personal de la salud afecta al cumplimiento de los objetivos de la organización,

Robbins (45) escribe que “La satisfacción con el trabajo se refiere a la actitud general que un individuo tiene hacia su puesto. Una persona con un alto nivel de satisfacción con el puesto, tiene actitudes positivas hacia el mismo; una persona que está insatisfecha con su puesto, tiene actitudes negativas hacia él”.

Muñoz Adánez (47) define la satisfacción laboral como “el sentimiento de agrado positivo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que le interesa, en un ambiente que le permite estar a gusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que le resulta atractiva”. Como también se refleja en la atención al paciente, más aún en los profesionales asistenciales puesto que tienen mayor contacto con los pacientes en los diferentes servicios, dado es el caso si un profesional contratado se encuentra insatisfecho esto conllevará a no responder de manera adecuada y eficaz la atención al usuario.

1.4.2 Justificación Metodológica. – El presente trabajo de investigación pretende informar con evidencia actualizada a las autoridades del Hospital utilizando las herramientas usadas en la evidencia científica acerca del desempeño del empleado y la satisfacción del mismo, especialmente los contratados modalidad CAS, que están realizando sus labores en los diferentes departamentos y servicios.

Según Hernández (25), “El método hipotético-deductivo es el procedimiento o camino que sigue el investigador para hacer de su actividad una práctica científica. ... En esta concepción del método científico es central la falsabilidad de las teorías científicas (esto es, la posibilidad de ser refutadas por la experimentación).”

Argumenta, Guanipa (46), “El método hipotético deductivo, es el conjunto de teorías y conceptos básicos, elaborando en forma deductiva las consecuencias empíricas de las hipótesis,

y tratada de falsearla para reunir la información pertinente. Por tanto, busca la solución a los problemas planteados”

En el presente estudio se utilizó dos instrumentos que fueron necesarios para la recolección de los datos; a continuación, describimos cada uno de ellos:

A) Evaluación del desempeño:

Encuesta de la Evaluación del Desempeño Laboral del personal profesional contratado del Hospital Santa Rosa.

El instrumento fue elaborado por la Mg. Imelda Lizeth Mondragón Díaz (27) con la finalidad de medir el nivel de satisfacción y desempeño laboral de los trabajadores administrativos. El instrumento consta de diez preguntas relacionadas a las competencias y motivación del personal contratado (27).

B) Evaluación de la satisfacción laboral:

Encuesta de Satisfacción del Personal de Salud:

El instrumento fue elaborado por la oficina de la Dirección de Garantía de la Calidad y Acreditación del Ministerio de Salud, está conformado por 22 preguntas divididas en 7 dimensiones:

1.4.3 Justificación Práctica. - El presente estudio nos permite realizar cambios necesarios desde los resultados obtenidos y por lo tanto crear estrategias para disminuir la insatisfacción del profesional contratado bajo la modalidad CAS y contribuir en la mejora incesante de la organización.

El presente trabajo tiene por finalidad crear una especie de socialización a través de los procesos que se van encontrando en el camino de la investigación con apoyo de la oficina de Gestión de la Calidad del Hospital Santa Rosa, y como consecuencia se puedan crear estrategias con la finalidad de mejorar los índices de satisfacción del trabajador en contrato CAS,

Por otra parte, los resultados nos muestran la relación entre el desempeño laboral y la satisfacción del personal contratado puesto que en muchas ocasiones carecen de materiales e insumos, incentivos y motivación para poder llevar a cabo su labor. Con estos antecedentes y con los antecedentes en otros hospitales del MINSA creí importante ponerme en marcha y estudiar las causas relevantes de la relación Satisfacción-desempeño, puesto que el personal contratado bajo la modalidad de Contrato Administrativo de Servicios (CAS) pertenece al porcentaje mayor de recursos humanos que trabaja en un establecimiento hospitalario y es el principal responsable de brindar el cuidado del paciente en los diferentes servicios, el cual ha constituido un indicador de la calidad de vida laboral.

1.5 Limitaciones de la investigación

Limitaciones metodológicas

El presente estudio presentó una serie de limitaciones que caben resaltar alguno de ellos:

Tamaño de la muestra:

El personal contratado bajo la modalidad de Contrato Administrativo de servicios (CAS) del Hospital Santa Rosa tiene turno rotativo y/o interdiario (especialmente los asistenciales), lo que implicó que no todos fueron encontrados en los días que se aplicó la encuesta.

Personal contratado bajo la modalidad CAS que gozan de licencia pre y post natal en la fecha de selección y /o aplicación de las encuestas. Así mismo ausentismo, faltas con aviso, y/o descansos médicos de algunos trabajadores contratados bajo la modalidad CAS que fueron seleccionados para la muestra y la aplicación del cuestionario.

Limitaciones del investigador:

Desde marzo de 2020 en que en nuestro país llegó el primer pasajero contagiado por el Coronavirus (paciente 0), el gobierno tomó medidas sanitarias en todas las regiones del Perú, haciendo que la población cumpla las normas dictadas por el Ministerio de Salud. Las disposiciones también llegaron a los Hospitales, debiendo los trabajadores asistenciales y administrativos ausentarse de sus labores cotidianas, al inicio por 15 días, pero como los contagios se hacían más frecuentes, se tuvieron que tomar medidas más drásticas en cuanto al confinamiento de las personas en general. Estos fenómenos ajenos a los procesos académicos que estaban en desarrollo, retrasaron el inicio de este proyecto hasta que el gobierno dio luz verde para el retorno de los trabajadores a sus labores y la recolección de datos se realizó con mayor facilidad.

Obviamente la emergencia sanitaria continúa, sin embargo, los colaboradores del hospital, al tener dicha facilidad, la accesibilidad se hizo más flexible para cumplir con la meta requerida y realizar de esta manera la recolección de datos requerida.

Actualmente ya se encuentran operativos al 90% de oficinas administrativas, entre éstas, la oficina de Recursos Humanos, y esto es importante porque los datos que se obtuvieron, fueron objetivados por esta oficina, dando el VºBº de la cantidad de personal a quienes se les aplicó las encuestas preparadas para los fines del trabajo de investigación.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

Antecedentes Nacionales

García (2018) en su investigación, tuvo como objetivo “*Establecer la relación entre la carga laboral y la satisfacción del personal de salud*”. La investigación fue de tipo cuantitativo, descriptivo y de diseño correlacional. Los resultados encontrados en el presente estudio revisado fueron: la mayoría del personal de salud son mujeres de entre 28 a 38 años, casadas, licenciadas, condición laboral contratada y 2 a 12 años de tiempo de servicio. También se encontró que el 44% presentan una carga laboral excesiva. Con respecto a la variable de Satisfacción laboral, se encontró que el 85.9% de enfermeras presentaron regular satisfacción laboral. El estudio concluye que no presentaron relación estadística significativa entre la carga laboral y la satisfacción del personal de salud (8).

Akamine (2017) en su investigación, tuvo como objetivo “*Instituir la relación entre las condiciones de trabajo y la satisfacción laboral en el personal administrativo*”. Fue de nivel aplicativo, cuantitativo, método descriptivo de corte transversal. Los resultados encontrados fueron: existe una correlación positiva entre las condiciones de trabajo y la satisfacción laboral. El personal administrativo se encuentra satisfecho con respecto las condiciones de trabajo. El estudio concluye que existe relación entre las condiciones de trabajo y satisfacción laboral (9).

Quito (2017) en su investigación, tuvo como objetivo “*Determinar la relación entre el nivel de satisfacción y el desempeño laboral en el personal asistencial*”, el tipo de estudio fue cuantitativo, observacional y de corte transversal, el diseño descriptivo y correlacional. Las

conclusiones en este trabajo de investigación fueron: el 65,6% de la fuerza laboral estuvieron satisfechos y 34,4% se encuentra insatisfecho, el 58,3% tuvo una buena interacción con el jefe inmediato, el 100% del personal asistencial aprobó la evaluación lo que quiere decir que en general el personal se desempeña acorde a las exigencias que demanda el sector salud. El estudio concluye que el personal de asistencial se encuentra satisfecho con su desempeño laboral (28)

Ramón (2016) en su investigación, tuvo como objetivo *“Determinar la relación que entre las condiciones ambientales hospitalarias y el desempeño laboral”*. El estudio fue tipo descriptivo correlacional, método Inductivo deductivo, diseño no experimental. Los resultados del estudio fueron: el 46 % de los encuestados observaron que las condiciones ambientales se encontraban en un nivel adecuado, el 54% de los encuestados observaron que el ambiente laboral se encontraba en un nivel adecuado y el 45% de los encuestados observaron que la infraestructura y espacio físico se encontraban en un nivel adecuado; donde concluye que las condiciones ambientales y el desempeño laboral en el personal asistencial tienen una relación positiva alta (10).

Arrué (2016) en su investigación *“Influencia de la satisfacción con la vida y la satisfacción laboral en el rendimiento: una aproximación experimental Lima, Perú”* tuvo como objetivo principal identificar la bivariabilidad: Satisfacción personal y Satisfacción laboral, en lo que a rendimiento se refiere en una muestra poblacional de 142 estudiantes universitarios. La población comprendió a personas entre 19 y 26 años de edad, con alguna experiencia laboral y principalmente gente estudiando en los últimos años (ciclos) ciclos en la Pontificia Universidad Católica del Perú. Este estudio se considera muy importante, porque abarca la esfera emocional y conductual de los estudiantes, tanto así que la muestra poblacional tuvo que dividirse en

niveles de investigación experimental. Hubo un grupo control y 2 grupos referenciales conformado por 50 personas (control) y los 2 grupos experimentales conformados por 50 y 42 personas respectivamente. El resultado mas importante que se pudo determinar en este estudio es que la satisfacción laboral no tuvo influencia directa ni indirecta con el rendimiento académico, tomando en cuenta las actividades que requirieron velocidad y “dar en el blanco “en cuanto a satisfacción se refiere. Aun así, el aumento de la satisfacción tuvo perceptible influencia en el rendimiento académico, cuando se aplicó la actividad de velocidad en los trabajos indicados por las distintas jefaturas, y un efecto medianamente aceptable, bajo el indicador precisión. El trabajo de investigación en este caso, nos indica concluyentemente que la variable satisfacción no está íntimamente relacionada con la variable “rendimiento” (10).

Antecedentes internacionales

Casierra (2018) en su investigación, tuvo como objetivo “*Evaluar el desempeño laboral del personal en relación a la calidad de los servicios*”. El tipo de estudio que utilizó fue correlacional analítico prospectivo. Los resultados que se encontraron fueron el 29% de los trabajadores tiene buena relación con su jefe inmediato, el 25% de los trabajadores están satisfechos con el trabajo actual que desarrollan, el 46% de los trabajadores están satisfechos con el ambiente de trabajo. El estudio concluye que existe un bajo nivel de satisfacción con respecto al desempeño laboral (11).

Pérez et al (2017) en su investigación, tuvieron como objetivo “*Identificar la satisfacción laboral del personal de enfermería*”. Fue descriptivo, de corte transversal, no experimental. Los resultados que encontraron fue: la edad de 35 años obtuvo un porcentaje de 76.1%. La satisfacción laboral fue de 17%; las enfermeras reportaron insatisfacción en el ámbito laboral

83%; los de mayor insatisfacción fueron los enfermeros. Al finalizar el estudio los investigadores concluyen que el personal de enfermería se encuentra insatisfecho en el medio donde labora, ante ello muchas veces suele perjudicar su desempeño laboral (12).

Naranjo (2017) en su investigación, tuvo como objetivo “*Identificar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal*”. En el estudio se utilizó una metodología descriptiva de diseño no experimental. Los resultados encontrados fueron: el 73% de los trabajadores menciona que no existe buena relación con sus jefes, el 53% de los trabajadores manifiesta que están de acuerdo con su asignación salarial y el 33% de los trabajadores menciona que no tienen un buen ambiente laboral. El estudio concluye que existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral (13).

Chiang, et al. (2016), en su investigación, tuvieron como objetivo “*Identificar la satisfacción laboral sobre el desempeño*”. La investigación tuvo un diseño no experimental y transversal, siendo la población de estudio los 96 trabajadores. Se detectó que un 62% de la fuerza laboral quedaron satisfechos, el 35% de los trabajadores tuvieron reconocimientos por la institución, 45% de los trabajadores tuvo oportunidades de desarrollo. El estudio concluyó que si existe relación entre la satisfacción y el desempeño laboral (27).

Paul (2015) en el estudio realizado, para “*Evaluar la importancia de la satisfacción, con el fin de identificar su relación con el desempeño de los empleados en el sector bancario de dos ciudades Tanzanas*”. La muestra poblacional fue de 235 personas que conformaban la fuerza laboral del consorcio financiero National Microfinance Bank Plc., en las regiones de Eastern y Dar es Salaam en Tanzania. El total de personas encuestadas (población) fueron 3,825. Se utilizó

para la época, una medida de niveles de satisfacción laboral de Spector (1994) como herramienta principal; sin embargo, para medir el desempeño se usó otra escala: Crossman y Abou-Zaki (2003) y para más exactitud también se usó la escala de Yousef (2000) y Brauch (1996). Los resultados de este estudio fueron muy suigéneris ya que la autora hace un análisis holístico, dando como resultados, detalles importantes para categorizar los niveles altos y/o bajos entre el desempeño y la satisfacción; considera algunos indicadores como la edad, estado civil, puesto y años de servicio; Lo más resaltante de este estudio fue el confirmar que la satisfacción laboral se vincula en forma significativa con el desempeño de la fuerza laboral, pero de manera no positiva. Las conclusiones de este estudio, como se puede apreciar no están de acuerdo con otras investigaciones similares, como las de: Shore, y Martin, 1989 y Hussin, 2011, (citados por Paul, A. 2015).

2.2. Bases teóricas

2.2.1 Desempeño laboral

Desempeño laboral consiste en la actitud que tienen los empleados frente a su trabajo. Dicha acción se valora en el proceso de su rendimiento, para ello se tiene en cuenta diversos factores como la capacidad de liderazgo, la gestión del tiempo, las habilidades organizativas y la productividad para analizar de forma individual a los empleados. Por lo general, las revisiones del rendimiento laboral se realizan cada año y pueden establecer el aumento de la elegibilidad de un empleado, concluir si es apto para ser promovido o incluso si correspondiera ser despedido (14).

También reconocido como rendimiento laboral o méritos laborales; son las conductas laborales del trabajador en el cumplimiento de sus funciones. El desempeño también se refiere a la

ejecución de las tareas y actividades de un empleado, concernientes con los estándares y los objetivos deseados por la organización.

El desempeño está compuesto por la pericia y los conocimientos que asume el trabajador en el cumplimiento de sus tareas, por las actitudes y la responsabilidad, así mismo por los logros en productividad o resultados alcanzados (15).

Es importante entonces, que en todas las organizaciones una vez que se ha seleccionado al colaborador, se le informe la misión, visión, valores y todo lo relacionado con la filosofía de la organización a la cual recién ingresa, recorrer todos los ambientes por donde supuestamente va a deambular y orientarlo en cuanto a las funciones, procedimientos y responsabilidades de su futuro cargo.

Cuando en las organizaciones se cuenta con un personal que tiene claro las cosas que tiene que hacer, es que se puede comenzar a hablar de la evaluación de desempeño, la evaluación del desempeño es un proceso de retroalimentación, acompañamiento y seguimiento permanente entre el jefe de turno y el colaborador, que se caracteriza por ser participativo y dinámico, que promueve el mutuo aprendizaje y que los hace dueños del desarrollo de sus competencias en el mejoramiento continuo de los procesos y logro de los objetivos de la organización es decir, la evaluación del desempeño es una estrategia administrativa que implica una serie de interacciones permanentes (diálogo continuo) lo cual permite al colaborador el desarrollo de su cargo a desempeñar, asumiendo una mayor responsabilidad por sus resultados (16).

Puchol (1993)), define al desempeño laboral como “un proceso constante, organizado y en grado, de expresión de juicio acerca del personal de una empresa, en relación con su trabajo cotidiano, pretendiendo restituir los juicios formulados según variados criterios.

La valoración tiene una óptica histórica (hacia atrás) y prospectiva (hacia delante) y pretende integrar en mayor grado los objetivos organizacionales con los individuales”

Por otra parte, Chiavenato (2007) define al desempeño en general como una autorregulación de cada individuo, en relación a las funciones que realiza, los objetivos y conclusiones que se propone alcanzar en el lugar donde le toque. La estimación del desarrollo de la autoevaluación de desempeño en general, será menester entonces saber necesariamente las funciones a las cuales les será destinado para poder aplicar con claridad sus conocimientos al respecto y así con el transcurso de los días, semanas o tiempo que se le designe, evaluar los resultados de las labores que realizaría el trabajador en el lugar de origen laboral.

En general, para poder evaluar el desempeño laboral, se identifica la calidad del trabajo parcial o final de la fuerza laboral y la contrasta con los estándares que la institución ha creado de acuerdo a los objetivos del producto final. Las empresas por lo tanto son las que ponen las reglas de juego para que los empleados se rijan en ellas con el único propósito de mejorar la calidad del producto a la que están comprometidos con los consumidores del mismo, estableciéndose así un alto desempeño laboral. Usualmente, cuando se realizan este tipo de evaluaciones, los encargados de activarlas, miden a los trabajadores en forma personal o en grupo dependiendo de la función específica, de esta forma, la empresa tendrá un mejor control y mejores planes correctivos en el futuro (Chiang, Méndez y Sánchez, 2010).

2.2.2 Satisfacción Laboral:

En la actualidad coexisten infinidad de definiciones acerca de la satisfacción, para este trabajo de investigación mencionaremos que es un estado emocional positivo y placentero consiguiente de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto.

Frederick Herzberg menciona que la satisfacción laboral está ligada a factores motivacionales, es decir que se origina cuando el individuo se enfrenta a actividades retadoras y estimulantes. En otras investigaciones analizó que las personas encuestadas que se sentían bien en su trabajo, solían atribuir esta acción a ellos mismos, refiriendo características o **factores intrínsecos**. Caso contrario, atribuían factores intrínsecos cuando se sentían insatisfechos (16).

2.2.2.1 Algunas teorías ligadas a la satisfacción laboral.

La satisfacción laboral es una sensación anímica psicológicamente compleja, pues para mensurar estos aspectos, es necesario entender y correlacionar cada una de las motivaciones, pues como es sabido, todas las personas tenemos distintas percepciones del bien o del mal en lo que a satisfacción se refiere.

Por lo tanto, podemos afirmar que existen muchos factores que conducen a la satisfacción del individuo.

A) Teoría bifactorial de Herzberg: Es una teoría muy reconocida en el campo de la investigación, pues al revisar en la Web estudios al respecto, he encontrado investigaciones muy interesantes. Aplicándola, se le considera motivacional hacia un despertar del interés del trabajador en la función a la cual se desempeña, planteando la satisfacción e insatisfacción del empleado referente a su comportamiento, considerándose a las 2 variables como factores de motivación e higiene, respectivamente. El autor considera que la satisfacción de la persona en su diario quehacer laboral depende de importantes formas de estimulación laboral o motivación, también considerados como **factores intrínsecos** como, por ejemplo:

a) Reconocimiento: El reconocimiento mejora el ambiente de trabajo y motiva a los trabajadores. Estimular y admitir las buenas acciones individuales de los trabajadores activará

una reacción en cadena, contagiando optimismo en todo el equipo a la vez que se propicia un buen ambiente laboral.

b) Independencia laboral: Las personas que logran con éxito la independencia laboral, generalmente comienzan con una idea clara sobre el tipo de actividad que quieren hacer y elaboran todo un plan de negocio para que esta se convierta en una nueva forma de desarrollo profesional.

c) Logros: Los logros profesionales son aquellos aportes que generan un beneficio tanto laboral como personal y que crean un impacto positivo a la hora de trabajar; el reconocimiento de estos mantiene a los empleados contentos y satisfechos, considerando que gran parte del rendimiento de una compañía depende del personal.

d) Responsabilidad: Adjudicarse una responsabilidad laboral implica ser responsable de nuestras elecciones y acciones, de nuestro tiempo, de nuestro trabajo, del cuidado de los procesos que se llevan a cabo, de nuestras relaciones profesionales y de nuestras emociones y pensamientos.

c) Promoción: La promoción de la salud y el bienestar en el lugar de trabajo puede redundar en una disminución de las enfermedades y los costes derivados de ellas; en un incremento de la productividad, así como en una población trabajadora más sana, más motivada, con la moral más alta y con un mejor clima laboral.

Promoción también se entiende como las probables subidas de nivel hacia el siguiente peldaño que con ahínco, esfuerzo y compromiso diario se podría mejorar el salario y tener mayor oportunidad de trabajo (18).

Los factores antedichos están involucrados con las funciones específicas que diariamente el empleado las realiza y se relacionan con sentimientos de desarrollo personal y metas de superación personal.

De otra parte, la no satisfacción es originada por la falta de los denominados **factores extrínsecos** o aquellos que influyen desde afuera del servicio donde laboran dentro de la misma institución, también el autor los denomina: **factores de higiene**, estos factores no provocan satisfacción, pero pueden evitar la insatisfacción y entre otros, tenemos:

a) Salario y adendas: Es el pago de parte de la empresa de todos los colaboradores por sus servicios prestados (17), otras definiciones de sueldo tenemos: la remuneración regular asignada por el desempeño de un cargo o servicio profesional. ... Puede decirse que el empleado recibe un sueldo a cambio de poner su fuerza laboral a disposición del empleador, en el marco de una serie de obligaciones compartidas que rigen su relación contractual.

Reyes Ponce (2006), define salario como: “Toda retribución que percibe el hombre a cambio de un servicio que ha prestado con su trabajo”

“Es el paquete de recompensas cuantificables que un empleado recibe por su trabajo - lo constituye todo lo que el empleado recibe como consecuencia del trabajo que realiza en una organización. La remuneración es el pago en especie y el salario es el pago en dinero” (Chiavenato (2007).

b) Relaciones con compañeros: Las relaciones interpersonales forman parte de las relaciones sociales, y son la interacción que se establece entre dos o más personas de forma recíproca. Un componente esencial de esa interacción, es la comunicación.

Según Bisquerra (2003), una relación interpersonal “es una interacción recíproca entre dos o más personas.”

c) Política de la empresa y organización: Las políticas de una empresa son pautas o criterios que se tienen en cuenta para la consecución de objetivos en la misma. Sirven para gobernar la acción en el caminar hacia un objetivo, ayudando a delegar y mantener la buena relación entre personas. Dicho en otras palabras, es un sistema estructurado y deliberado de principios que

orientan la toma de decisiones de la empresa y que aspiran a lograr resultados racionales. -

Fuente: <https://concepto.de/politicas-de-una-empresa/>

d) Ambiente físico: Las condiciones físicas que rodean el trabajo inciden en el ambiente laboral ya sea positiva o negativamente. El tener iluminación, ventilación, aseo, orden, estímulos visuales y auditivos, climatización, seguridad, entre otros factores, afecta el confort y el ánimo del trabajador, convirtiéndose el ambiente físico en un factor determinante del rendimiento laboral.

e) Supervisión: Este factor tiene por finalidad que el supervisor, mediante sus acciones, transmite la información relevante sobre la organización, su misión y su visión. Además, da apoyo y capacitación, asegurando el éxito en el trabajo, escuchando al equipo y buscando solución a los problemas. Finalmente, fomenta el trabajo en equipo y la integración a la organización.

f) Seguridad Laboral: Es el conjunto de técnicas y procedimientos que tienen por objeto evitar y, en su caso, eliminar o minimizar los riesgos que pueden conducir a la materialización de accidentes con ocasión del trabajo, es decir, evitar lesiones y los efectos agudos producidos por agentes o productos peligrosos. Implica que no existan riesgos que perjudiquen la salud de los trabajadores (Alfaro R, et al., 2012).

Para el autor, los **factores extrínsecos** se han diseñado para evitar el aburrimiento en el trabajo, pero no logra la total satisfacción al no estar, estos factores, relacionados con la función específica de la labor desempeñada, lo que para el empleado constituye un significado especial en su crecimiento y capacidad personal y profesional. Por lo tanto, es menester direccionar la forma de trabajo para poder investigar lo relacionado a la satisfacción en el mismo. (Alfaro R et al. 2012).

B) Teoría de la discrepancia intrapersonal: Boada Natalia (28), menciona en su tesis, sobre las propuestas de los autores Dawis y colaboradores, que la satisfacción y/o insatisfacción laboral era producto de la discrepancia entre las necesidades del colaborador y lo que éste obtendría como recompensa de la labor realizada, lo cual variaría de acuerdo a las habilidades que impone la empresa y las habilidades del trabajador o entre las dádivas que entrega la institución y los valores y necesidades del empleado nuevo antiguo. Las principales variables de esta teoría son tres: la satisfacción laboral, la antigüedad en el puesto de trabajo y los resultados satisfactorios (28).

C) Teoría de la discrepancia interpersonal: Boada Natalia (28), menciona en su tesis esta teoría, también llamada de “Facetas” propuesta por el autor Lawler en 1973 y describe que la satisfacción laboral está condicionada por las recompensas obtenidas por el colaborador y la igualdad de derechos que otorgan los contratos firmados con la empresa responsable. Esto implica que el trabajador analice su capacidad y desempeño de dos maneras:

- 1) Entre su desempeño y las habilidades junto con la capacidad de aprender y hacer bien las cosas que él cree tener. Y
- 2) Lo que sus compañeros de trabajo dan y reciben de su labor realizada. Esta aparente discrepancia provoca insatisfacción.

D) Teoría de eventos situacionales: Teoría mencionada en la tesis de Boada Natalia (28) donde define que el asumir la estabilidad en el trabajo es resultado de las “características” y eventos situacionales y no de la persona; esta afirmación la hizo: Quarstein, McAffe & Glassman, 1992. Las características situacionales (**factores extrínsecos**), que evalúa la fuerza laboral al concretarse el vínculo, son principalmente: a) Los pagos mensuales, dependiendo del contrato, b) Opciones de ascensos, c) Estados laborales, d) Control y e) Políticas empresariales y van de acuerdo a factores circundantes en que se moviliza, incluyendo la sociedad, vacaciones, y demás

entornos y contextos externos. De otra parte, estos eventos situacionales son factores que influyen en forma aleatoria en las labores cotidianas del colaborador, que no estuvieron presentes antes de aceptar el cargo, entre otros, podemos mencionar algunos eventos situacionales como, por ejemplo: horas extras por un buen trabajo realizado (positivo) y maniobras que pueden afectar insumos y máquinas (negativo).

E) Teoría del Ajuste en el trabajo: Sostiene que, mediante la interrelación entre la organización, con los premios e incentivos que otorga, el empleado perciba su labor como satisfactorio y obviamente también relacionado con los valores del propio trabajador que siempre está buscando la aprobación por las actividades laborales que realiza, como, por ejemplo: Estatus, autonomía, comodidad, logro y seguridad. Esto trae consigo la percepción satisfactoria del empleador, pues a medida que adquiere expertis, el empleado mejorará aritméticamente la función que realice, adquiriendo habilidades propias y suigéneris (Dawens, 1994. Citado por Alfaro R. et al., 2012).

2.2.2.2 Importancia de la Satisfacción

Se han encontrado estudios donde demuestran que una buena satisfacción laboral concibe grandes beneficios como disminución del ausentismo, el cual posee un efecto positivo en las Instituciones Hospitalarias y son moderados mediante indicadores tales como rendimiento y productividad. También se analizó una correlación perjudicial entre la satisfacción laboral y la estabilidad en la organización debido a que el grupo de trabajadores insatisfechos no asisten al trabajo e inciden en retrasos, incluso llegan a desistir de su labor retirándose de la empresa para la cual laboraba. Un empleado satisfecho tiene un alto compromiso con su labor, ello incrementa su eficacia y posteriormente, su desempeño, formando un círculo entre desempeño, satisfacción y esfuerzo. Asimismo, el efecto puede ser también recíproco, la satisfacción en el trabajo puede

ser desafiante, puede incluir recompensas equitativas, condiciones de trabajo apropiadas, relaciones con los compañeros, etc. (20).

2.2.2.3 Factores que inciden en la satisfacción laboral

a. Las características y diseño del cargo: Los empleados que suelen hacer las mismas funciones cotidianamente y según ellos de poco interés, se consideran casi siempre aburridos, pensando que sus habilidades no la ejercen plenamente, llegando a la insatisfacción de lo que hacen. La total satisfacción y la creatividad para nuevas tecnologías deben depender de las ganas que le pondrían en el cargo que se les confió. El control que se ejerce en toda empresa tiende a influir en el grado de satisfacción de los trabajadores, ya que las empresas en general tienen que velar por sus intereses y las utilidades que se obtenga para beneficio de ambos (empleados y “dueños”) (19).

b. Los sistemas de recompensa y el salario: Según Locke concluye que la fuerza laboral en general realiza su trabajo en función al salario que éstos perciben sin ponerle interés en las recompensas que podrían recibir por este comportamiento (19).

c. Las características organizacionales: Se incluye sistema de dirección, división del trabajo y la interacción dentro de la empresa; creando nuevas estrategias en favor de la empresa para analizar las acciones a seguir sin perjudicar la fuerza laboral (20).

d. Los rasgos del trabajador: Entre otros factores que influyen en la satisfacción en el trabajo son indicadores sociodemográficos como: El factor etario, el factor cultural incluyendo la ocupación. Refiere el autor que estos rasgos antes mencionados se da con mucha frecuencia en todo tipo de empresas y organizaciones en general (20).

La satisfacción compromete el desempeño laboral de las expectativas mediante acontecimientos que tranquilizan las necesidades de los profesionales contratados. Estas operaciones

denominadas en salud pueden calificarse con declaraciones que expresen buena calidad, es decir dimensiones interpersonales, infraestructura y técnica. El cuidado de los pacientes en los diferentes contextos, abarca desde el nacimiento hasta la muerte, ya sea en situación de emergencia del sujeto o la familia (enfermedades), ante ello se busca una mejor calidad de atención con un manejo integral (21).

2.3. Formulación de hipótesis

2.3.1. Hipótesis general

H1: Existe relación significativa entre el desempeño laboral y la satisfacción del profesional contratado en el Hospital Santa Rosa Pueblo Libre - Lima, 2020.

H0: No existe relación significativa entre el desempeño laboral y la satisfacción del profesional contratado en el Hospital Santa Rosa Pueblo Libre - Lima, 2020.

2.3.2. Hipótesis específicas

1. H1: Existe relación significativa entre el desempeño laboral y la satisfacción intrínseca del profesional contratado.

H0: No existe relación significativa entre el desempeño laboral y la satisfacción intrínseca del profesional contratado.

2. H1: Existe relación significativa entre el desempeño laboral y la satisfacción extrínseca del profesional contratado.

H0: No existe relación significativa entre el desempeño laboral y la satisfacción extrínseca del profesional contratado.

3. CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1. Método de investigación: Hipotético – Deductivo

Deducción es el modo de razonar desde lo general a lo particular, desde las tesis generales a las conclusiones particulares. Los filósofos empíricos como Bacon y otros afines atribuían una importancia exclusiva a la inducción (25).

Hipotético se refiere a crear una hipótesis para explicar dicho fenómeno (inducción) Deducir consecuencias o implicaciones más elementales de la propia hipótesis (deducción) Comprobar o refutar los enunciados deducidos comparándolos con la experiencia (inducción). El método hipotético-deductivo es uno de los modelos para describir al método científico, basado en un ciclo inducción-deducción-inducción para establecer hipótesis y comprobar o refutarlas (41). Está compuesto por los siguientes pasos esenciales:

1. Observar el fenómeno a estudiar.
2. Crear una hipótesis para explicar dicho fenómeno (inducción).
3. Deducir consecuencias o implicaciones más elementales de la propia hipótesis (deducción).
4. Comprobar o refutar los enunciados deducidos comparándolos con la experiencia (inducción).

3.2. Enfoque investigativo:

Cuantitativo: Porque el estudio cuantificará la información obtenida de los cuestionarios y el análisis estadístico se realizará bajo un determinado nivel de error y confianza (26).

3.3 Tipo de investigación:

Aplicada, porque se enfoca en identificar a través del conocimiento científico, los medios (metodologías, tecnologías y protocolos) por los cuales se puede contribuir a solucionar una necesidad reconocida, práctica y específica. Particulariza las soluciones o desarrolla la tecnología; Su orientación está dirigida a problemas vigentes, por tanto, propone soluciones actuales. Los problemas se describen en un contexto específico y las soluciones que se presentan son limitadas a tal contexto, y también porque se construye generalmente dentro de un proceso hipotético-deductivo, bajo las características de los métodos: tanto clínico como de casos. (41).

3.4 Diseño de la investigación:

No Experimental: Es aquel que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Se basa fundamentalmente en la observación de fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para analizarlos con posterioridad. (27).

Corte Transversal: Porque la variable de estudio se midió en un solo momento (26).

3.5 Población, muestra y muestreo

3.5.1 Población: La población de estudio está conformada por todo el personal asistencial y administrativo contratado bajo la modalidad de Contrato Administrativo de Servicios (CAS) en el Hospital Santa Rosa durante el año 2020. La información se obtuvo con datos reales de la oficina de Recursos Humanos que son de enero a diciembre: 168 personas.

3.5.2 Muestra: Para el cálculo de la muestra se utilizó una fórmula para poblaciones conocidas:

$$n = \frac{N \times Z^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z^2 \times p \times q}$$

Dónde:

n: Muestra Calculada

Z: 1,96

N: Población

p: (0.5)

q: (1-p):

d: (0.05) Máximo error, precisión deseada

$$n = \frac{168 \times 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}{0.05^2 \times (168 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

n = 117 trabajadores contratados bajo la modalidad de Contrato Administrativo de Servicios en el Hospital Santa Rosa.

- CRITERIOS DE INCLUSIÓN:

- Trabajadores contratados bajo la modalidad CAS
- Trabajadores asistenciales bajo la modalidad CAS
- Trabajadores administrativos bajo la modalidad CAS
- Trabajadores contratados mayores de 18 años

CRITERIOS DE EXCLUSIÓN:

- Trabajadores asistenciales y administrativos bajo la modalidad CAS que al momento de aplicar la encuesta se encuentren con descanso médico.
- Trabajadores asistenciales y administrativos bajo la modalidad CAS que se encuentren en período vacacional.
- Trabajadores asistenciales y administrativos bajo la modalidad CAS que se encuentren de licencia con goce de haber.
- Trabajadores asistenciales y administrativos bajo la modalidad CAS que se encuentren de licencia sin goce de haber.

3.5.3 Muestreo aleatorio simple:

Es la técnica básica de muestreo, donde seleccionamos un grupo de sujetos (la muestra) para el estudio de un grupo más grande (la población).

El muestreo aleatorio simple es un procedimiento de muestreo probabilístico que da a cada elemento de la población objetivo y a cada posible muestra de un tamaño determinado, la misma probabilidad de ser seleccionado. Es sencillo, rápido, permite seleccionar una muestra (n) de una población (N), se necesita contar con el listado de toda la población (41)

En una muestra aleatoria simple, cada individuo es elegido en su totalidad por casualidad y cada miembro de la población tiene la probabilidad de ser incluidos en la muestra (41)

No olvidemos que una parte muy importante del muestreo consiste en tener el tamaño de la muestra correcta, para no tener un error de muestreo, el cual debe ser el mínimo posible.

3.6. Variables y Operacionalización

3.6.1 Desempeño Laboral

El desempeño laboral es aquel que selecciona, sabe y compromete el desarrollo y cumplimiento de los objetivos y metas.

Definición operacional: Se hace referencia a las competencias como atributos personales, que soportan el desempeño superior, y se conectan con las exigencias del proceso de trabajo o de los cargos, expresadas en términos de ejecución de tareas, de aporte de valor, de la solución de problemas y de la generación de mejoras.

Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala Valorativa
Competencias	<ul style="list-style-type: none">- Evaluar lo logrado.- Mejorar habilidades.- Gestionar emociones.	Nominal	Excelente desempeño Buen desempeño Deficiente desempeño
Motivación	<ul style="list-style-type: none">- Decisión de empezar a laborar.- Perseverancia en cumplir las tareas.- Mejorar resultados.	Nominal	Excelente desempeño Buen desempeño Deficiente desempeño

Fuente: Elaboración propia

3.6.2 Satisfacción del personal contratado

. La satisfacción se define como “Confianza o seguridad del ánimo”.

Se puede considerar como el conjunto de actitudes de la persona hacia su trabajo. y ser causa de felicidad y bienestar en la persona, o todo lo contrario.

Factores **intrínsecos**, están relacionados con aquellos vinculados a la tarea en sí misma (variedad, dificultad, interés, autonomía, oportunidad para el aprendizaje, participación en la toma de decisiones, etc.).

Factores **extrínsecos**, tienen su origen en fuentes externas al empleado, ligadas al contexto o ambiente en la que se desenvuelve la tarea (relaciones con la supervisión y los compañeros, salario, horas de trabajo, seguridad, reconocimiento, promoción, condiciones físicas, política de la empresa, etc.).

Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala Valorativa
Intrínseca	Insatisfecho	Nominal	Muy satisfecho.
	Satisfecho	Nominal	Satisfecho. Medianamente satisfecho. Insatisfecho
Extrínseca	Insatisfecho	Nominal	Muy satisfecho.
	Satisfecho	Nominal	Satisfecho. Medianamente satisfecho. Insatisfecho

Fuente: Elaboración propia

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1 Técnica

Hay varias maneras de recolectar la información en una investigación, como encuestas, entrevistas, pruebas, evaluaciones, observaciones, etc. (25).

Las técnicas para la recolección de datos son acciones específicas que usa el investigador para obtener la información para llegar a los objetivos que se propone (25). En la presente tesis se usó la encuesta.

Una encuesta es un procedimiento en el que el investigador recopila datos mediante el cuestionario previamente diseñado, sin modificar el entorno ni el fenómeno donde se recoge la información ya sea para entregarlo en forma de tríptico, gráfica o tabla.

3.7.2. Instrumentos

Según Hernández - Sampieri (25) la encuesta es tal vez el instrumento más utilizado para la recolección de datos; este consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir. En el presente estudio se utilizó dos instrumentos que fueron necesarios para la recolección de los datos; a continuación, describimos cada uno de ellos:

A) Evaluación del desempeño:

Encuesta de la Evaluación del Desempeño Laboral del personal profesional contratado del Hospital Santa Rosa.

El instrumento fue elaborado por la Mg. Imelda Lizeth Mondragón Díaz con la finalidad de medir el nivel de satisfacción y desempeño laboral de los trabajadores administrativos. El instrumento consta de diez preguntas relacionadas a las competencias y motivación del personal contratado.

Medición del instrumento: Cada pregunta se medirá con la siguiente puntuación:

4	Totalmente de acuerdo.
3	De acuerdo.
2	En desacuerdo.
1	Totalmente desacuerdo.

Para la variable desempeño Laboral

Ficha Técnica 1	
Nombre	Encuesta sobre Desempeño Laboral
Autor	Mg. Imelda Lizeth Mondragón Díaz
Aplicación	De forma individual
Tiempo de duración	Aproximadamente 5 minutos
Dirigido	Personal contratado CAS
Valor	Preguntas de selección Múltiple.
Descripción del instrumento	<p>El instrumento consta de diez preguntas relacionadas a las competencias y motivación del personal contratado.</p> <p style="text-align: center;">COMPETENCIAS</p> <p>1. El proceso de evaluación de desempeño es conocido.</p>

2. La jefatura de servicio o departamento, socializa los detalles de evaluación del desempeño
3. Estas evaluaciones son permanentes y veraces.
4. Cómo evalúa su desempeño laboral.
5. Existe una reunión para evaluar el desempeño.
6. Hasta que nivel se valida el sistema de evaluación actualmente en uso.

MOTIVACIÓN

1. El jefe inmediato es mi coach para vencer las discrepancias entre mi función y mi desempeño.
2. El responsable inmediato me premia por situaciones positivas en cuanto a mi manera de desempeñarme en el servicio donde trabajo.
3. El responsable comparte conmigo las diferentes formas de desempeño.
4. El tiempo en que se realiza la evaluación del desempeño laboral es óptimo.

Evaluación de la satisfacción laboral:

Encuesta de Satisfacción del Personal de Salud:

El instrumento fue elaborado por la oficina de la Dirección de Garantía de la Calidad y Acreditación del Ministerio de Salud, está conformado por 22 preguntas divididas en 7 dimensiones:

1. **Trabajo actual** está conformado por cuatro preguntas.
2. **Trabajo en general** está conformado por tres preguntas.
3. **Interacción con el jefe inmediato** está conformado por cinco preguntas.
4. **Oportunidad de progreso** está conformado por dos preguntas.
5. **Remuneración e Incentivos** está conformado por dos preguntas.
6. **Interacción con los compañeros de trabajo** está conformado por dos preguntas.
7. **Ambiente de trabajo** está conformado por cuatro preguntas.

Medición del instrumento: Cada pregunta será medida con la siguiente puntuación:

5	Totalmente de acuerdo con la opinión.
4	Mayormente de acuerdo con la opinión.
3	Indiferente a la opinión
2	Pocas veces de acuerdo con la opinión
1	Totalmente en desacuerdo con la opinión

Para la Variable Satisfacción Laboral

Ficha Técnica 2	
Nombre	Encuesta sobre satisfacción laboral.
Autor	MINSA : RM N° 527-2011/MINSA.
Aplicación	De forma individual.
Tiempo de duración	Aproximadamente 5 minutos.
Dirigido	Personal contratado CAS.
Valor	Preguntas de selección Múltiple.
Descripción del instrumento	<p>está conformado por 22 preguntas divididas en 7 dimensiones:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Trabajo actual está conformado por cuatro preguntas.2. Trabajo en general está conformado por tres preguntas.3. Interacción con el jefe inmediato está conformado por cinco preguntas.4. Oportunidad de progreso está conformado por dos preguntas.5. Remuneración e Incentivos está conformado por dos preguntas.6. Interacción con los compañeros de trabajo está conformado por dos preguntas.7. Ambiente de trabajo está conformado por cuatro preguntas

3.7.3 Validación de instrumentos:

Según lo indica Chávez (2001) la validez “Es la eficacia con que un instrumento mide lo que se pretende”. Por su parte, Hernández y otros (2003), define la validez como el grado en que un instrumento realmente pretende medir la validez.

La validez en términos generales, se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir. Un instrumento de medición de buena calidad debe tener validez, confiabilidad y objetividad. Tiene validez si mide lo que se pretende medir, es confiable si es independiente del tiempo y es objetivo si es independiente de evaluadores y evaluados.

Para el primer instrumento, “Evaluación del desempeño laboral”, se tuvo en cuenta la certeza de su real validez, pues tratándose el presente trabajo de investigación para determinar el desempeño laboral, se tuvo que tomar en cuenta otras investigaciones en otras empresas u hospitales donde se haya aplicado el instrumento; es así que revisando los diversos trabajos de investigación encontré el instrumento elaborado por la Mg. Imelda Lizeth Mondragón Díaz que lo aplicó en su trabajo de investigación Nivel de Satisfacción y Desempeño Laboral de los Trabajadores Administrativos. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo. Perú.2018.

Para el segundo instrumento, “Encuesta de satisfacción laboral”, asimismo, se tuvo en cuenta la certeza de su real validez, pues tratándose el presente trabajo de investigación para determinar la satisfacción laboral, se tuvo que tomar en cuenta otras investigaciones en otras empresas u hospitales donde se haya aplicado el instrumento; es así que revisando los diversos trabajos de investigación encontré el instrumento elaborado por el MINSA mención según RESOLUCION: RM N° 527-2011/MINSA.

Los instrumentos que se utilizaron en el presente estudio, pasaron por un proceso de validación que a continuación se describe.

- A. El primer instrumento “Evaluación del desempeño laboral”, cuyo autor es la Mg Imelda Lizeth Mondragón Díaz, creado en el 2018, tuvo una validez perfecta de 0.962 y un coeficiente de alfa de Cronbach de .808 y donde participaron 3 expertos, por lo que reforzó los fines del presente estudio.

- B. El segundo instrumento “Encuesta de Satisfacción del Personal de Salud”, creado en el Ministerio de Salud el año 2012 con una validez de.983 considerándose como “Validez perfecta, donde también participaron 3 expertos, sirvió también para que los datos sean tanto reales como válidos para un trabajo de investigación.

3.7.4 Confiabilidad

En la investigación cuantitativa, la confiabilidad de un instrumento responde a la estabilidad de los datos obtenidos y la anulación de riesgos de variación entre los distintos casos y momentos de aplicación (36). La confiabilidad nos indica el grado en el que la aplicación repetida del instrumento al mismo sujeto, produzca los mismos resultados. El concepto más conocido para definir confiabilidad es: “la probabilidad de que un equipo o sistema opere sin falla por un determinado período de tiempo, bajo unas condiciones de operación previamente establecidas.” (36).

El coeficiente alfa de Cronbach es la forma más sencilla y frecuente de medir la consistencia interna y es la primera aproximación a la validación del constructo de una escala (37). El

coeficiente alfa de Cronbach debe entenderse como una medida de la correlación de los ítems que forman una escala (38).

- **Para la variable Desempeño laboral**

El α Cronbach es 0.962, nos indica la cercanía a 1, mejorando los 0.60; concluyendo de esta manera la confiabilidad que representa el instrumento y se obtendrá resultados en cuanto a consistencia y coherencia (40)

- **Para la variable Satisfacción del profesional contratado**

El α Cronbach es .983, nos indica la cercanía a 1 y supera a los 0.60; concluyendo de este modo la confiabilidad del uso del instrumento que midió la consistencia y coherencia de la variable (40).

3.8 Procesamiento y análisis de datos

El análisis de los datos recogidos fueron ingresados al programa estadístico SPSS- 23 previa codificación y luego de procesados se obtuvo los resultados que presento en este trabajo de investigación que tiene como objetivo general medir la satisfacción y desempeño laboral.

Se analizó los datos en modalidad descriptiva; para el análisis de variables no cuantitativas, es decir solo cualitativas, se hizo el cálculo de la distribución en porcentajes de los datos en frecuencias absolutas y relativas.

Luego se hizo el análisis de las dos variables donde se interceptaron a la vez, (desempeño laboral), que se cruzó con la variable (satisfacción laboral), se aplicó el estadístico no paramétrico Chi cuadrado.

3.9 Aspectos éticos

Se tuvo en cuenta los principios éticos durante el desarrollo de la investigación:

Principio de Autonomía:

Se aplicó el consentimiento informado, en donde se proporcionó información verídica, de manera comprensible y accesible, permitiéndoles tomar la decisión de participar en el estudio de manera voluntaria e independiente, teniendo la plena libertad de abandonar el estudio en caso de no estar conforme.

Principio de Justicia:

En el presente estudio de investigación. todos los profesionales contratados bajo la modalidad CAS fueron tratados con respeto, buena comunicación e igualdad de consideración sin establecer diferencias de ninguna índole, respetando sus derechos.

Principio de No Maleficencia:

Se actuó sin ocasionar daño ni malestar en los profesionales contratados bajo la modalidad CAS en el momento de realizar el estudio puesto que se contó con la autorización del Director del Hospital Santa Rosa.

CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1 Resultados:

4.1.1 Análisis descriptivo de resultados

Tabla N°01

Relación entre el desempeño laboral y la satisfacción del trabajo actual del profesional contratado

Satisfacción del trabajo actual	Desempeño laboral		Chi ²
	Bueno	Deficiente	
Satisfecho	70 (60%)	18 (15%)	0.022
Insatisfecho	29 (25%)	0	
Total	99 (75%)	18 (15%)	117 (100%)

Fuente: Personal de salud/HSR

En la tabla 01 se determina el vínculo entre el desempeño laboral y la satisfacción del trabajo actual del profesional contratado del Hospital Santa Rosa, se puede observar que el 60% del personal se encuentra satisfecho con el trabajo actual que viene realizando en el servicio donde fue contratado bajo la modalidad CAS. Al realizar la prueba de Chi² observamos que existe asociación significativa entre el desempeño laboral y la satisfacción del trabajo actual.

Tabla N°02

Relación entre el desempeño laboral y la satisfacción del trabajo en general del profesional contratado.

Satisfacción del trabajo en general	Desempeño laboral		Chi²
	Bueno	Deficiente	
Satisfecho	88 (75%)	6 (5%)	0.458
Insatisfecho	18 (15%)	5 (5%)	
Total	106 (90%)	11 (10%)	117 (100%)

Fuente: Personal de salud/HSR

En la tabla 02 se observa la relación entre el desempeño laboral y la satisfacción del trabajo en general del profesional contratado en el Hospital Santa Rosa, se muestra que el 75% del personal se encuentran satisfechos con el trabajo en general que vienen desempeñando en sus respectivos servicios. Al realizar la prueba de Chi² observamos que no existe asociación significativa entre el desempeño laboral y la satisfacción del trabajo general.

Tabla N°03

Relación entre el desempeño laboral y la satisfacción con la interacción del jefe inmediato del profesional contratado

Satisfacción con la interacción del jefe inmediato	Desempeño laboral		Chi²
	Bueno	Deficiente	
Satisfecho	94 (80%)	11 (10%)	0.041
Insatisfecho	12 (10%)	0	
Total	106 (90%)	11 (10%)	117(100%)

Fuente: Personal de salud/HSR

En la tabla 03 observamos la relación entre el desempeño laboral y la satisfacción con la interacción del jefe inmediato del profesional contratado en el Hospital Santa Rosa, el 80% del personal contratado se encuentra satisfecho con la interacción que mantiene con el jefe inmediato. Al realizar la prueba de Chi² observamos que existe asociación significativa entre el desempeño laboral y la satisfacción con la interacción del jefe inmediato.

Tabla 04

Relación entre el desempeño laboral y la satisfacción con el ambiente de trabajo del profesional contratado.

Satisfacción con el ambiente de trabajo	Desempeño laboral		Chi²
	Bueno	Deficiente	
Satisfecho	98 (85%)	1 (5%)	0.022
Insatisfecho	17 (5%)	1 (5%)	
Total	115 (90%)	2 (10%)	117(100%)

Fuente: Personal de salud/HSR

En la tabla 04 observamos la relación entre el desempeño laboral y la satisfacción con el ambiente de trabajo del profesional contratado en el Hospital Santa Rosa, se obtuvo que el 85% del personal se encuentra satisfecho con el ambiente donde labora el cual se ve reflejado con el buen desempeño laboral. Al realizar la prueba de Chi² observamos que existe asociación significativa entre el desempeño laboral y la satisfacción con el ambiente de trabajo.

Tabla 05

Relación entre el desempeño laboral y la satisfacción con las oportunidades de progreso del profesional contratado

Satisfacción con las oportunidades de progreso	Desempeño laboral		Chi²
	Bueno	Deficiente	
Satisfecho	41 (35%)	0	0.032
Insatisfecho	70 (60%)	5 (5%)	
Total	112 (95%)	5 (5%)	117 (100%)

Fuente: Personal de salud/HSR

En la tabla 05 observamos la relación entre el desempeño laboral y la satisfacción con las oportunidades de progreso del profesional contratado en el Hospital Santa Rosa, se muestra que el 60% del personal contratado se encuentra insatisfecho con las oportunidades de progreso ya que por la carga horaria no pueden desempeñarse en otras organizaciones, sin embargo, vienen realizando un buen desempeño laboral. Al realizar la prueba de Chi² observamos que existe asociación significativa entre el desempeño laboral y la satisfacción con las oportunidades de progreso.

Tabla 06

Relación entre el desempeño laboral y la satisfacción con la remuneración e incentivos del profesional contratado.

Satisfacción con la remuneración e incentivos	Desempeño laboral		Chi²
	Bueno	Deficiente	
Satisfecho	41 (35%)	6 (5%)	0.050
Insatisfecho	70 (60%)	0	
Total	111(85%)	6 (15%)	117 (100%)

Fuente: Personal de salud/HSR

En la tabla 06 observamos la relación entre el desempeño laboral y la satisfacción con la remuneración e incentivos del profesional contratado en el Hospital Santa Rosa, se obtuvo que el 60% del personal se encuentra insatisfecho con la remuneración e incentivos, mencionan que durante el periodo de contrato no han recibido ningún incentivo, sin embargo, vienen realizando un buen desempeño laboral. Al realizar la prueba de Chi² observamos que existe asociación significativa entre el desempeño laboral y la satisfacción con la remuneración e incentivos.

Tabla N°07

Relación entre el desempeño laboral y la satisfacción con la interacción de los compañeros de trabajo del profesional contratado.

Satisfacción con la interacción de los compañeros de trabajo	Desempeño laboral		Chi²
	Bueno	Deficiente	
Satisfecho	89 (75%)	23 (20%)	0.231
Insatisfecho	5 (5%)	0	
Total	94 (80%)	23 (20%)	117 (100%)

Fuente: Personal de salud/HSR

En la tabla 07 observamos la relación entre el desempeño laboral y la satisfacción con la interacción de los compañeros de trabajo en el Hospital Santa Rosa, se muestra que el 75% del personal contratado se encuentra satisfecho con la interacción entre sus compañeros hacen mención que mantienen un buen clima laboral el cual se ve reflejado en su buen desempeño laboral. Al realizar la prueba de Chi² observamos que no existe asociación significativa entre el desempeño laboral y la satisfacción con la interacción de los compañeros.

4.1.2. Prueba de hipótesis

La prueba de hipótesis utilizada en este estudio ha sido la prueba de Chi cuadrado que es considerada como una prueba no paramétrica que mide la discrepancia entre una distribución observada y otra teórica (o esperada), indicando en qué medida las diferencias existentes entre ambas, y de haberla, se deben al azar en el contraste de hipótesis, se utiliza también para probar la independencia de dos variables entre sí, mediante la presentación de los datos en tablas de contingencia.

Sin embargo, también queremos saber si existe correlación entre las 2 variables, con sus respectivas hipótesis general y específicas, para lo cual hemos empleado el coeficiente de correlación de Spearman.

Prueba de hipótesis general

H1: Existe relación significativa entre el desempeño laboral y la satisfacción del profesional contratado en el Hospital Santa Rosa Pueblo Libre - Lima, 2020

H0: No existe relación significativa entre el desempeño laboral y la satisfacción del profesional contratado en el Hospital Santa Rosa Pueblo Libre - Lima, 2020.

Rho Spearman		Desempeño laboral	Satisfacción profesional
Satisfacción profesional	Coeficiente de correlación	1.00	0.042
	Sig. (bilateral)		0.022
	N	117	117
Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	0.042	1.00
	Sig. (bilateral)		0.022
	N	117	117

** La correlación es positiva moderada

Interpretación:

Como el coeficiente Rho de Spearman es 0,042 y de acuerdo al baremo de estimación de la correlación de Spearman, existe una correlación positiva moderada. Además, el nivel de significancia (valor alfa) es menor a 0,05, esto indica que, si existe relación entre las variables, luego podemos concluir que si existe relación significativa entre el desempeño laboral y la satisfacción del profesional contratado en el Hospital Santa Rosa Pueblo Libre - Lima, 2020, por lo que rechazamos la hipótesis nula (H_0) y nos quedamos con la hipótesis alterna o del investigador (H_1).

Prueba de hipótesis específica 1

H1: Existe relación significativa entre el desempeño laboral y la satisfacción intrínseca del profesional contratado.

H0: No existe relación significativa entre el desempeño laboral y la satisfacción intrínseca del profesional contratado

Rho Spearman		Desempeño laboral	Satisfacción intrínseca
	Coeficiente de correlación	1.00	0.05
Satisfacción intrínseca	Sig. (bilateral)		0.012
	N	117	117
	Coeficiente de correlación	0.05	1.00
Desempeño laboral	Sig. (bilateral)		0.012
	N	117	117

** La correlación es positiva moderada.

Interpretación:

Como el coeficiente Rho de Spearman es 0.05 y de acuerdo al baremo de estimación de la correlación de Spearman, existe una correlación positiva moderada. Además, el nivel de significancia (valor alfa) es menor a 0,05, esto indica que, si existe relación entre las variables, luego podemos concluir que, si existe relación significativa entre el desempeño laboral y la satisfacción intrínseca del profesional contratado, por lo que rechazamos la hipótesis nula (H_0) y nos quedamos con la hipótesis alterna o del investigador (H_1).

Prueba de hipótesis específica 2

H1: Existe relación significativa entre el desempeño laboral y la satisfacción extrínseca del profesional contratado.

H0: No existe relación significativa entre el desempeño laboral y la satisfacción extrínseca del profesional contratado.

Rho Spearman		Desempeño laboral	Satisfacción extrínseca
Satisfacción extrínseca	Coeficiente de correlación	1.00	0.045
	Sig. (bilateral)		0.512
	N	117	117
Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	0.045	1.00
	Sig. (bilateral)		0.512
	N	117	117

** La correlación es positiva baja.

Interpretación:

Como el coeficiente Rho de Spearman es 0.045 y de acuerdo al baremo de estimación de la correlación de Spearman, existe una correlación positiva baja. Además, el nivel de significancia (valor alfa) es mayor a 0,05, esto indica que, no existe relación entre las variables, luego podemos concluir que no existe relación significativa entre el desempeño laboral y la satisfacción extrínseca del profesional contratado, por lo que aceptamos la hipótesis alterna o del investigador (H_1) y rechazamos la hipótesis nula (H_0).

4.1.3 Discusión de resultados

Con la finalidad de llegar hacia los objetivos planteados en el presente estudio de investigación, se logró evaluar con los diferentes métodos de validez, confiabilidad y significancia estadística las variables desempeño laboral y la satisfacción del profesional contratado en el Hospital Santa Rosa Pueblo Libre con la finalidad de concluir si existe la relación emitida en la hipótesis respectiva.

En el estudio de Casierra J en el año 2018 en Ecuador, este autor cuyo estudio fue correlacional analítico prospectivo, encontró que el 29% de los trabajadores tiene buena relación con su jefe inmediato, solo el 25% de los trabajadores están satisfechos con el trabajo actual que desarrollan y el 46% de los trabajadores están satisfechos con el ambiente de trabajo. El estudio concluye que existe un bajo nivel de satisfacción con respecto al desempeño laboral (11).

En el presente estudio se observa que el 80% de los trabajadores tienen buena relación con el jefe inmediato, 60% se encuentran satisfechos con el trabajo actual que desarrollan y el 35% de los trabajadores están satisfechos con el ambiente de trabajo concluyendo que existe asociación significativa entre el desempeño laboral y la satisfacción con el ambiente de trabajo a diferencia del estudio de Casierra.

En el estudio de Pérez M, et al, en el año 2017 cuyo estudio fue descriptivo, de corte transversal, no experimental encontró una insatisfacción laboral del 83% de los trabajadores asistenciales encuestados.

Al finalizar el estudio los investigadores concluyen que el personal asistencial de enfermería se encuentra insatisfecho en el medio donde labora, ante ello muchas veces suele perjudicar su desempeño laboral.

A diferencia del presente estudio que al contrastar las 2 variables mediante el test de Chi cuadrado, da como resultado una asociación significativa entre el desempeño laboral y la satisfacción con el ambiente de trabajo.

Comparando con el estudio que realizó Naranjo F en el año 2017 cuyo objetivo fue determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal utilizando una metodología descriptiva de diseño no experimental, encontró que el 73% de los trabajadores no tiene buena relación con sus jefes, el 53% de los trabajadores manifiesta que están de acuerdo con su asignación salarial y el 33% de los trabajadores menciona que no tienen un buen ambiente laboral. El estudio concluye que existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral (13).

En el presente estudio encontramos diferencias en cuanto a la dimensión “Interacción con el jefe inmediato”, como se ve en la tabla 03 donde se observa que el 80% de los trabajadores tienen buena relación con el jefe inmediato.

Asimismo, en la tabla 05 “Relación entre el desempeño laboral y la satisfacción con la remuneración e incentivos del profesional contratado” al realizar la prueba de Chi² observamos que existe asociación significativa entre el desempeño laboral y la satisfacción con la remuneración e incentivos.

En el estudio de Quito Elizabeth en el año 2017 en Perú: “Nivel de satisfacción y su relación con el desempeño laboral en el personal asistencial del Hospital Víctor Ramos Guardia - Huaraz, 2017” cuyo tipo de estudio fue cuantitativo, observacional y de corte transversal, el diseño descriptivo y correlacional. Los resultados fueron:

Personal asistencial del Hospital Víctor Ramos Guardia, tiene un 65,6% de satisfacción y 34,4% se encuentra insatisfecho, este resultado permite afirmar que los trabajadores asistenciales se encuentran satisfechos.

Existe relación significativa entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral en el personal asistencial del Hospital Víctor Ramos Guardia, a una confianza del 95%.

El nivel de desempeño laboral alcanzado por el personal asistencial del Hospital Víctor Ramos Guardia, fue promedio en el 3,1%; superior al promedio 52.6% y 44.3% superior, es decir el 100% del personal asistencial aprobó la evaluación lo que quiere decir que en general el personal se desempeña acorde a las exigencias que demanda el sector salud.

Se observó que el 52.6% y 44.3% superior, es decir el 100% del personal asistencial aprobó la evaluación, lo que quiere decir que en general el personal se desempeña acorde a las exigencias que demanda el sector salud.

Existe relación significativa entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral en el personal asistencial del Hospital Víctor Ramos Guardia, a una confianza del 95%.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

- a) Existe relación estadísticamente significativa, entre el desempeño laboral y la satisfacción del personal contratado en el Hospital Santa Rosa de Pueblo Libre - Lima.

- b) Existe relación estadísticamente significativa, entre el desempeño laboral y la satisfacción intrínseca del personal contratado en el Hospital Santa Rosa de Pueblo Libre - Lima.

- c) Existe relación estadísticamente significativa, entre la relación del desempeño laboral y la satisfacción extrínseca del personal contratado en el Hospital Santa Rosa de Pueblo Libre - Lima.

5.2 Recomendaciones

a) La Dirección General del hospital “Santa Rosa” a través de las diferentes jefaturas, oficina de calidad y de auditoría de la calidad en Salud organizar encuentros organizacionales por departamentos asistenciales y administrativos más a menudo referente al desempeño laboral y su relación con la satisfacción del personal. El resultado de estas reuniones nos reflejará la manera de manejar los factores que inciden en la satisfacción, propiciando procesos de mejora de parte de todas las jefaturas.

b) Se recomienda a la dirección del hospital convocar a los especialistas desde la oficina de investigación realizar trabajos relacionados con el desempeño laboral y su relación con la satisfacción intrínseca del personal contratado organizando talleres de habilidades blandas con la finalidad de mejorar el desempeño y competencias a través del manejo de sus emociones.

c) Se recomienda a la dirección del hospital convocar a los especialistas desde la oficina de investigación realizar trabajos relacionados con el desempeño laboral y su relación con la satisfacción extrínseca del personal contratado, asignando a los trabajadores con este tipo de contrato, actividades de carácter específico para constar el buen desempeño y por ende la satisfacción de realizar las tareas desde lo simple a lo complejo asimismo , se recomienda que la política del hospital Santa Rosa esté orientada a satisfacer, no solo las necesidades internas, sino también las necesidades externas de sus trabajadores contratados.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Organización Mundial de la Salud. [Internet]. Ginebra. 2017. [Revisado el 10 de setiembre del 2019]. Entornos Laborales Saludables: Fundamentos y Modelo de la OMS. [144].
Disponible:http://www.who.int/occupational_health/evelyn_hwp_spanish.pdf
2. Organización Internacional de Trabajo, página oficial. [Internet]. Ginebra. 2018. [Revisado el 10 de setiembre del 2019]. Salud Mental en el Trabajo. [36].
Disponible:http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@dgreports/@dcomm/documents/publication/dwcms_080699.pdf
3. Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. [Internet]. 2016. Chile. [Revisado el 11 de setiembre del 2019]. Condiciones en el Trabajo y Salud en el Trabajo. [195]. Disponible:
<http://unesdoc.unesco.org/images/0014/001446/144666s.pdf>
4. García OK, Leandres QS. Desempeño laboral y satisfacción de las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital Nacional Carlos Alberto Segúin Escobedo - Essalud, Arequipa. [Tesis]. Repositorio Universidad Nacional de San Agustín. Perú. 2017

5. Ministerio de Salud. [Internet]. Perú. 2018. [Revisado el 11 de setiembre del 2019]. Unidad Funcional de Gestión de la Calidad en Salud. Disponible: <http://www.minsa.gob.pe/calidad/>
6. Instituto Nacional de Estadística e Informática. [Internet]. Perú. 2014. [Revisado el 11 de setiembre del 2019]. Profesionales de la Salud Médicos y Enfermeras/os del Hospital Casimiro Ulloa. [12]. Disponible: https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1192/cap02.pdf
7. Cárdenas A, Feliciano C. Satisfacción Laboral del Enfermero en Áreas Críticas del Hospital María Auxiliadora junio - julio 2017. [Tesis] Repositorio de la Universidad Cayetano Heredia. Perú. 2018. Disponible:http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/3711/Satisfaccion_CardenasL%C3%B3pez_Angela.pdf?sequence=1&isAllowed=y
8. Arrué I. Influencia de la satisfacción con la vida y la satisfacción laboral en el rendimiento: una aproximación experimental febrero 2016 {Tesis} Repositorio de la Universidad católica del Perú. Perú 2016
9. García K, Leandres S. Carga laboral y satisfacción del personal de salud del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguí Escobedo - Essalud, Arequipa – 2017. [Tesis]. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. Perú. 2018.

10. Akamine M. Condiciones de Trabajo y Satisfacción Laboral en el Personal Administrativo del Hospital María Auxiliadora. [Tesis]. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo. Perú. 2017.
11. Ramón G. Condiciones ambientales hospitalarias y el desempeño laboral en el servicio de patología clínica del Hospital Hipólito Unanue. [Tesis]. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo. Perú. 2016.
12. Casierra J. Evaluación del desempeño laboral en relación a la calidad de los servicios. [Tesis]. Repositorio de la Universidad Católica de Santiago De Guayaquil. Ecuador. 2018
13. Pérez M et al. Satisfacción laboral del personal de enfermería en una institución de segundo nivel. Revista de Técnicas de la Enfermería. México. 2017 (1) p.23-29.
14. Naranjo F. El clima organizacional y la satisfacción laboral del personal. [Tesis]. Repositorio de la Universidad Central del Ecuador. 2017. Disponible: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/14230/1/T-UCE-0007-PIO41-2018.pdf>
15. Chiang M, San Martín N. Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano. Cienc Trab. [Internet]. 2015 Dic [citado 2020 Abr 03]; 17(54): 159-165. Disponible: https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492015000300001&lng=es.

16. Zegarra S. Clima organizacional y desempeño laboral en las instituciones educativas bolivarianas de la ciudad Puno Perú. Puno, 2015. Disponible:http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682015000200001&lng=es&nrm=iso
17. Quiroa M, *Teoría de Herzberg*. Economipedia.com (08 de febrero, 2021).Disponible en: <https://economipedia.com/definiciones/teoria-de-herzberg.html#:~:text=La%20teor%C3%ADa%20de%20Herzberg%20es,se%20basa%20en%20la%20motivaci%C3%B3n>.
18. Portero CS, Vaquero AM. Desgaste profesional, estrés y satisfacción laboral del personal de enfermería en un hospital universitario. Rev Latino-Am Enfermagem Forthcoming 2015 [Internet]. 2015 [citado 13 de setiembre de 2019]; [10]. Disponible en: <http://bit.ly/2kOdJ0P>.
19. García K, Leandres QS. Carga laboral y satisfacción de las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo - Essalud, Arequipa – 2017. [Tesis]. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. Perú. 2018.
20. Morales M. Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de centro quirúrgico del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. EsSalud.2016, Lima. [Tesis]. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Perú. 2016

21. Montoya J. Evaluación de la satisfacción laboral y valor percibido por el empleado en la Cámara de Comercio de Santa Rosa de Cabal. [Internet] [Para optar al título de Ingeniero Industrial]. [España - Madrid]: Universidad Tecnológica De Pereira; 2014 [citado 13 de setiembre de 2018]. Disponible en: <http://bit.ly/2iM6SAY>.
22. Castillo F, Lipa R. Satisfacción laboral y síndrome de burnout en los profesionales de enfermería de áreas críticas, de la Clínica Internacional Sede San Borja [Internet] [Tesis para optar el título de licenciada en enfermería]. [Lima – Perú]: Universidad Privada Norbert Wiener; 2016 [citado 14 de setiembre de 2018]. Disponible en: <http://bit.ly/2AHGyA1>.
23. Hernández R. Metodología de la Investigación 6ª Edición México Editorial McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES,S.A. DE CV 2014 632 pág.
24. Cárdenas A, Feliciano SC. Satisfacción Laboral del Enfermero en Áreas Críticas de un Hospital María Auxiliadora junio - julio 2017. [tesis de licenciada en enfermería] Repositorio de la Universidad Cayetano Heredia. Perú. 2018 Disponible: http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/3711/Satisfaccion_CardenasL%C3%B3pez_Angela.pdf?sequence=1&isAllowed=y
25. Mondragón I. Nivel de Satisfacción y Desempeño Laboral de los Trabajadores Administrativos. [Tesis]. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo. Perú.2018 Disponible:http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/30803/Mondrag%C3%B3n_DIL.pdf?sequence=1&isAllowed=y

26. Boada N. Satisfacción Laboral y su relación con el Desempeño Laboral de Trabajadores Operativos. [Tesis]. Repositorio de la Universidad San Ignacio de Loyola. Perú. 2019. Disponible http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/8684/1/2019_Boada-Llerena.pdf
27. Romero M. Compromiso Organizacional en el Personal Nombrado y Contratado. [Tesis]. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo. Perú. 2018. Disponible: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/14391/Romero_FMY.pdf?sequence=1&isAllowed=y
28. Organización Mundial de la Salud. [Internet]. Ginebra. 2018. [Revisado el 13 de setiembre del 2019]. Personal Sanitario. Disponible: https://www.who.int/topics/health_workforce/es/
29. Supo J. Seminarios de Investigación Científica. Createspace Independent Publishing Platform. Createspace Independent Publishing Platform; 2014. 342 – 348 p
30. Chiang M, Margarita U, Gustavo B. Cómo influye la satisfacción laboral sobre el desempeño: Caso empresa de retail Theoria, Rev. Redalyc. Chile. 2016. vol. 19, núm. 2,6 pp. 21-36

31. Quito E. Nivel de satisfacción y su relación con el desempeño laboral n el personal asistencial del Hospital Víctor Ramos Guardia - Huaraz, 2017. [Tesis]. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo. Perú. 2017. Disponible:http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29672/quito_1e.pdf?sequence=1
32. Vásquez P. Metodología para el Diseño de un Sistema de Competencias para una Gestión del Talento Humano en una Organización. Universidad de Medellín Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, especialización en Gestión del Talento Humano y la Productividad cohorte 34 2014.disponible en :repository.udem.edu.com
33. Chávez MG. Reflexión metodológica sobre la técnica del grupo de discusión en relación al discurso social común sobre música. Tesis de doctorado no publicada, Asesorada por Dr. Jesús Galindo Cáceres. Jiménez México, Universidad de Colima. 2001.
<https://rieoei.org/historico/deloslectores/2859Manriquev2.pdf>
34. Mata L. Confiabilidad y validez en la investigación cuantitativa. Investigalia julio 2020
Disponible: <https://investigaliacr.com/investigacion/confiabilidad-de-instrumentos-y-validez-de-resultados-en-la-investigacion-cuantitativa/>
35. Streiner DL. Being inconsistent about consistency: when coefficient alpha does and doesn't matter. J Pers Assess. 2003;80:217-22

36. Cortina JM. What is coefficient alpha? An examination of theory and applications. J Appl Psychol. 1993;78:98-104
- Disponibile :
- http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_nlinks&ref=000065&pid=S0034-7450200500040000900003&lng=en
37. Rogers WM, Schmiti N, Mullins ME. Correction for unreliability of multifactor measures: comparison of Alpha and parallel forms approaches. Organ Res Methods. 2002;5:184-99.
- Disponibile:
- http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_nlinks&ref=000082&pid=S0034-7450200500040000900020&lng=en
38. Streiner DL. Starting at the beginning: an introduction to coefficient alpha and internal consistency. J Pers Assess. 2003;80:99-103.
- Disponibile:
- http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_nlinks&ref=000094&pid=S0034-7450200500040000900032&lng=en
39. Arispe C, et al. La Investigación Científica. Una aproximación para los estudios de post grado Universidad Internacional del Ecuador Octubre 2020. ISBN 978-9942-38.578-9.
40. Bernal C. Metodología de la Investigación. 3° edición Colombia. Editorial Pearson Educación 2010 páginas

- 41 Chiavenato I. Administración de Recursos Humanos 5º edición España. Editorial McGraw-Hill 2011. Páginas 421.
42. Stoner J. Administración. Sexta edición. México. Editorial Pearson. Año: 1996. 744 páginas.
43. Robbins P. Administración. 12º Edición. México. Edit. Pearson. Año 2015. 720 pág.
44. Guanipa L. Onto-epistemia de la realidad socioeducativa a la luz de la gestión del conocimiento en el contexto universitario venezolano. Venezuela 2019 [Tesis para optar el grado de Doctor en Educación]. Universidad de Carabobo 2019. Disponible en: <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/7753/lguanipa.pdf?sequence=1>
45. Muñoz A. Métodos Creativos para Organizaciones. 5º Edición. España. Editorial: Ediciones Pirámide. Año 2006 104 pág. Disponible en; <https://www.amazon.com/Creativos-Organizaciones-Organizations-Psicologia-Pyschology/dp/8436820649>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Formulación del Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Indicadores	Diseño metodológico
<p>Problema General ¿Cuál es la relación entre el desempeño laboral y la satisfacción del profesional contratado en el Hospital Santa Rosa, Pueblo Libre - Lima, 2020?</p> <p>Problemas Específicos</p> <p>1. ¿Cuál es la relación entre el desempeño laboral y la satisfacción intrínseca del profesional contratado?</p> <p>2. ¿Cuál es la relación entre el desempeño laboral y la satisfacción extrínseca del profesional contratado?</p>	<p>Objetivo General Determinar la relación entre el desempeño laboral y la satisfacción del profesional contratado en el Hospital Santa Rosa, Pueblo Libre - Lima, 2020.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>1. Identificar la relación entre el desempeño laboral y la satisfacción intrínseca del profesional contratado.</p> <p>2. Identificar la relación entre el desempeño laboral y la satisfacción extrínseca del profesional contratado.</p>	<p>Hipótesis General Existe relación estadísticamente significativa entre el desempeño laboral y la satisfacción del profesional contratado en el Hospital Santa Rosa, Pueblo Libre - Lima, 2020.</p> <p>Hipótesis Específica</p> <p>1. Existe relación estadísticamente significativa entre el desempeño laboral y la satisfacción intrínseca del profesional contratado.</p> <p>2. Existe relación estadísticamente significativa entre el desempeño laboral y la satisfacción extrínseca del profesional contratado.</p>	<p>Variable 1 Desempeño laboral</p> <p>Variable 2 Satisfacción del personal contratado</p>	<p>Indicadores Excelente desempeño Buen desempeño Deficiente desempeño</p> <p>Indicador Insatisfecho Satisfecho</p>	<p>Tipo de Investigación La metodología del estudio será de tipo analítico prospectivo de corte transversal.</p> <p>Método y diseño de la investigación Método cuantitativo y de diseño no experimental.</p> <p>Población Estará conformada por todo el personal contratado (168) bajo la modalidad de Contrato Administrativo de Servicios (CAS) en el Hospital Santa Rosa.</p> <p>Muestra Estará conformada por 117 trabajadores contratados bajo la modalidad de Contrato Administrativo de Servicios en el Hospital Santa Rosa.</p>

Anexo 2: Instrumentos

A) Encuesta de la Evaluación del Desempeño Laboral del personal profesional contratado del Hospital Santa Rosa.

A continuación, tiene usted una lista de afirmaciones o puntos de vista relacionados con el trabajo, cargo o puesto que usted desempeña. Sírvase calificar cada una de las frases usando una escala de puntuación del 4 al 1, de tal manera que el puntaje que asigne denote su conformidad con lo que ha declarado.

.....

Con relación a las siguientes preguntas, marque con un aspa (X) o cruz (+) sobre el código que responda de mejor manera a las interrogantes que se formulan

El puntaje y la clave de respuesta a cada afirmación se asignarán de acuerdo a la siguiente tabla:

Gracias por su colaboración.

4	Totalmente de acuerdo.
3	De acuerdo.
2	En desacuerdo.
1	Totalmente en desacuerdo.

N°	Evaluación del desempeño	Puntaje			
COMPETENCIAS					
1	Conoce Ud. procedimientos de análisis de desempeño.	4	3	2	1
2	Las autoridades socializan el procedimiento de análisis de desempeño.	4	3	2	1
3	Las estimaciones de análisis de desempeño son imparciales.	4	3	2	1
4	Cómo evalúa su desempeño laboral.	4	3	2	1
5	Se realizan juntas para evaluar el desempeño laboral	4	3	2	1
6	En qué nivel es válido el sistema de evaluación actualmente en uso.	4	3	2	1
MOTIVACIÓN					
7	Mi superior me apoya a mejorar las partes no positivas de mi evaluación laboral.	4	3	2	1
8	Mi superior me congratula cuando hago bien las cosas.	4	3	2	1
9	Mi superior celebra conmigo las evaluaciones positivas como resultado de mi desempeño.	4	3	2	1
10	El tiempo en que se realiza la evaluación del desempeño laboral es óptimo.	4	3	2	1

B) Encuesta de Satisfacción Laboral del personal profesional contratado del Hospital Santa Rosa.

A continuación, tiene usted una lista de afirmaciones o puntos de vista relacionados con el trabajo, cargo o puesto que usted desempeña. Sírvase calificar cada una de las frases usando una escala de puntuación del 1 al 5, de tal manera que el puntaje que asigne denote su conformidad con lo que ha declarado.

El puntaje y la clave de respuesta a cada afirmación se asignarán de acuerdo a la siguiente tabla:

5	Totalmente de acuerdo con la opinión
4	Mayormente de acuerdo con la opinión
3	Indiferente a la opinión
2	Pocas veces de acuerdo con la opinión
1	Totalmente en desacuerdo con la opinión

Ejemplo:

En el cuadernillo encontrará:

Preg.	¿Qué apreciación tiene usted de su centro laboral?	Puntaje				
<i>Trabajo Actual</i>						
1	Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros, por tanto sé lo que se espera de mí.	5	4	3	2	1

El ejemplo muestra que usted podrá marcar 3 si es INDIFERENTE A LA OPINIÓN con los objetivos y responsabilidades del CARGO QUE DESEMPEÑA, así Ud. puede ir marcando las opciones que crea conveniente.

La marca puede ser un aspa (X) o una cruz (+) sobre el número que de acuerdo al enunciado propuesto le acomode:

Gracias por su colaboración

Nº	Satisfacción del personal contratado	Puntaje				
Dimensión Intrínseca						
Trabajo Actual						
1	Las metas y responsabilidades del cargo que desempeño son concisos, dándome cuenta de mi futuro desempeño.	5	4	3	2	1
2	La labor en el lugar dispuesto está bien organizado.	5	4	3	2	1
3	En mi cargo, tengo la impresión que puedo desarrollar mis habilidades	5	4	3	2	1
4	Me dan a conocer oportunamente las evaluaciones realizadas por los encargados de velar por la calidad de trabajo..	5	4	3	2	1
Trabajo en General						
5	Me da la impresión que puedo adoptar las formas de trabajo que impone el hospital.	5	4	3	2	1
6	La institución me otorga las facilidades para desempeñarme eficientemente en mi lugar de labores.	5	4	3	2	1
7	En conclusión, me siento satisfecho trabajar en esta empresa	5	4	3	2	1
Interacción con el Jefe Inmediato						
8	Las autoridades casi siempre me reconocen por mi buen desempeño.	5	4	3	2	1
9	Las autoridades solucionan situaciones problemáticas con tino y sentido común buscando permanentemente la innovación y activando acciones correctivas,	5	4	3	2	1
10	Las autoridades, desde el director, demuestran saber técnicamente sus funciones.	5	4	3	2	1
11	Las autoridades de la institución hacen participar al personal en la toma de decisiones	5	4	3	2	1

12	Las autoridades de este hospital hacen lo necesario para socializar a los trabajadores sobre eventos positivos y negativos de importancia para los trabajadores y la institución.	5	4	3	2	1
Ambiente de Trabajo						
13	Tengo un conocimiento claro y transparente de las políticas y normas de personal de la institución.	5	4	3	2	1
14	Creo que los trabajadores son tratados bien, independientemente del cargo que ocupan.	5	4	3	2	1
15	El ambiente de la institución permite expresar opiniones con franqueza, a todo nivel sin temor a represalias	5	4	3	2	1
16	El nombre y prestigio del MINSA es gratificante para mí.	5	4	3	2	1
Dimensión Extrínseca						
Oportunidades de progreso						
17	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita el desarrollo de mis habilidades asistenciales para la atención integral.	5	4	3	2	1
18	Me dan la oportunidad para capacitarme y por lo tanto desarrollarme como persona.	5	4	3	2	1
Remuneraciones e Incentivos						
19	El sueldo que percibo es equitativo en relación a mi labor que desempeño.	5	4	3	2	1
20	Percibo que las autoridades del hospital se preocupa por las necesidades indispensables de la fuerza laboral.	5	4	3	2	1
Interrelación con los Compañeros de Trabajo						
21	El trabajo en equipo se suele realizar a pesar que esto demande mayor carga laboral.	5	4	3	2	1
22	Estoy satisfecho con los procedimientos disponibles para resolver los reclamos de los trabajadores.	5	4	3	2	1

Anexo 3: Validez del instrumento

Los instrumentos que se utilizaron en el presente estudio ya pasaron por un proceso de validación que a continuación se describe.

	Evaluación del desempeño	Encuesta de Satisfacción del Personal de Salud
Autor	Mg. Imelda Lizeth Mondragón Díaz 2018	Ministerio de salud 2012
Validez	,962 (validez perfecta)	,983 (validez perfecta)
Nº de expertos	03	03
Alfa de Cronbach	,808 (coeficiente de alfa bueno)	

The screenshot shows a software interface with a menu bar (Archivo, Edición, Ver, Datos, Transformar, Analizar, Marketing directo, Gráficos, Utilidades, Ventana, Ayuda) and a toolbar. The main window displays a data matrix with 20 rows and 16 columns. The columns are labeled TA1 through F. The rows contain categorical data points such as 'Indiferente', 'Mayorment', 'Pocas vec', and 'Totalmente'. The status bar at the bottom indicates 'Visible: 32 de 32 variables'.

	TA1	TA2	TA3	TA4	TG5	TG6	TG7	U8	U9	U10	U11	U12	OP13	OP14	RI15	F
1	Indiferente...	Mayorment...	Indiferente...	Mayorment...	Indiferente...	Pocas vec...	Totalmente...	Totalmente...	Pocas vec...	Mayorment...	Mayorment...	Mayorment...	Totalmente...	Indiferente...	Indiferente...	Poc...
2	Mayorment...	Indiferente...	Pocas vec...	Indiferente...	Mayorment...	Totalmente...	Pocas vec...	Indiferente...	Mayorment...	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	Mayorment...	Indiferente...	Poc...
3	Pocas vec...	Mayorment...	Mayorment...	Mayorment...	Indiferente...	Pocas vec...	Indiferente...	Mayorment...	Indiferente...	Mayorment...	Totalmente...	Pocas vec...	Indiferente...	Mayorment...	Totalmente...	Total...
4	Totalmente...	Pocas vec...	Mayorment...	Indiferente...	Mayorment...	Pocas vec...	Indiferente...	Totalmente...	Mayorment...	Indiferente...	Indiferente...	Mayorment...	Indiferente...	Totalmente...	Mayorment...	Indife
5	Mayorment...	Indiferente...	Mayorment...	Pocas vec...	Totalmente...	Mayorment...	Mayorment...	Totalmente...	Indiferente...	Totalmente...	Mayorment...	Totalmente...	Indiferente...	Mayorment...	Pocas vec...	Indife
6	Indiferente...	Mayorment...	Indiferente...	Pocas vec...	Indiferente...	Indiferente...	Indiferente...	Indiferente...	Mayorment...	Totalmente...	Pocas vec...	Totalmente...	Totalmente...	Pocas vec...	Totalmente...	Total
7	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	Pocas vec...	Indiferente...	Mayorment...	Indiferente...	Mayorment...	Indiferente...	Pocas vec...	Totalmente...	Totalmente...	Mayorment...	Indiferente...	Mayorment...	Indife
8	Indiferente...	Mayorment...	Mayorment...	Mayorment...	Mayorment...	Indiferente...	Totalmente...	Pocas vec...	Totalmente...	Mayorment...	Indiferente...	Totalmente...	Totalmente...	Indiferente...	Totalmente...	Poc...
9	Pocas vec...	Mayorment...	Mayorment...	Mayorment...	Indiferente...	Pocas vec...	Indiferente...	Mayorment...	Indiferente...	Mayorment...	Totalmente...	Pocas vec...	Indiferente...	Mayorment...	Totalmente...	Total
10	Totalmente...	Pocas vec...	Mayorment...	Indiferente...	Mayorment...	Pocas vec...	Indiferente...	Totalmente...	Mayorment...	Indiferente...	Indiferente...	Mayorment...	Indiferente...	Totalmente...	Mayorment...	Indife
11	Mayorment...	Indiferente...	Mayorment...	Pocas vec...	Totalmente...	Mayorment...	Mayorment...	Totalmente...	Indiferente...	Totalmente...	Mayorment...	Totalmente...	Indiferente...	Mayorment...	Pocas vec...	Indife
12	Indiferente...	Mayorment...	Indiferente...	Pocas vec...	Indiferente...	Indiferente...	Indiferente...	Indiferente...	Mayorment...	Totalmente...	Pocas vec...	Totalmente...	Totalmente...	Pocas vec...	Totalmente...	Total
13	Mayorment...	Indiferente...	Pocas vec...	Indiferente...	Mayorment...	Totalmente...	Pocas vec...	Indiferente...	Mayorment...	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	Mayorment...	Indiferente...	Poc...
14	Pocas vec...	Mayorment...	Mayorment...	Mayorment...	Indiferente...	Pocas vec...	Indiferente...	Mayorment...	Indiferente...	Mayorment...	Totalmente...	Pocas vec...	Indiferente...	Mayorment...	Totalmente...	Total
15	Totalmente...	Pocas vec...	Mayorment...	Indiferente...	Mayorment...	Pocas vec...	Indiferente...	Totalmente...	Mayorment...	Indiferente...	Indiferente...	Mayorment...	Indiferente...	Totalmente...	Mayorment...	Indife
16	Mayorment...	Indiferente...	Mayorment...	Pocas vec...	Totalmente...	Mayorment...	Mayorment...	Totalmente...	Indiferente...	Totalmente...	Mayorment...	Totalmente...	Indiferente...	Mayorment...	Pocas vec...	Indife
17	Indiferente...	Mayorment...	Indiferente...	Pocas vec...	Indiferente...	Indiferente...	Indiferente...	Indiferente...	Mayorment...	Totalmente...	Pocas vec...	Totalmente...	Totalmente...	Pocas vec...	Totalmente...	Total
18	Totalmente...	Totalmente...	Totalmente...	Pocas vec...	Indiferente...	Mayorment...	Indiferente...	Mayorment...	Indiferente...	Pocas vec...	Totalmente...	Totalmente...	Mayorment...	Indiferente...	Mayorment...	Indife
19	Indiferente...	Mayorment...	Mayorment...	Mayorment...	Mayorment...	Indiferente...	Totalmente...	Pocas vec...	Totalmente...	Mayorment...	Indiferente...	Totalmente...	Totalmente...	Indiferente...	Totalmente...	Poc...
20	Pocas vec...	Mayorment...	Mayorment...	Mayorment...	Indiferente...	Pocas vec...	Indiferente...	Mayorment...	Indiferente...	Mayorment...	Totalmente...	Pocas vec...	Indiferente...	Mayorment...	Totalmente...	Total

ANEXO 4: Confiabilidad del instrumento

Confiabilidad

Para la variable Desempeño laboral

El α Cronbach es 0.962 este resultado nos indica la proximidad a 1 y supera a los 0.60; en la que se concluye la confiabilidad que representa el instrumento y se obtendrá resultados en cuanto a consistencia y coherencia.

Para la variable Satisfacción del profesional contratado

El α Cronbach es 0.983 este resultado nos indica la proximidad a 1 y supera a los 0.60; en la que se concluye la confiabilidad que representa el instrumento y se obtendrá resultados en cuanto a consistencia y coherencia.

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	TA1	Númérico	8	0	Los objetivos y responsabilidades de mi puest...	{1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Desconocido	Entrada
2	TA2	Númérico	8	0	El trabajo en mi senicio está bien organizado.	{1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Desconocido	Entrada
3	TA3	Númérico	8	0	En mi trabajo, siento que puedo poner en jueg...	{1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Desconocido	Entrada
4	TA4	Númérico	8	0	Se me proporciona información oportuna y ade...	{1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Desconocido	Entrada
5	TG5	Númérico	8	0	Siento que puedo adaptarme a las condiciones...	{1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Desconocido	Entrada
6	TG6	Númérico	8	0	La institución me proporciona los recursos nec...	{1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Desconocido	Entrada
7	TG7	Númérico	8	0	En términos Generales me siento satisfecho c...	{1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Desconocido	Entrada
8	U8	Númérico	8	0	Los Directivos y/o Jefes generalmente me reco...	{1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Desconocido	Entrada
9	U9	Númérico	8	0	Los Directivos y/o Jefes solucionan problemas ...	{1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Desconocido	Entrada
10	U10	Númérico	8	0	Los Directivos y Jefes demuestran un dominio ...	{1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Desconocido	Entrada
11	U11	Númérico	8	0	Los Directivos y Jefes toman decisiones con la...	{1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Desconocido	Entrada
12	U12	Númérico	8	0	Los directivos del centro laboral hacen los esf...	{1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Desconocido	Entrada
13	OP13	Númérico	8	0	Tengo suficiente oportunidad para recibir capa...	{1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Desconocido	Entrada
14	OP14	Númérico	8	0	Tengo suficiente oportunidad para recibir capa...	{1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Desconocido	Entrada
15	RI15	Númérico	8	0	Mi sueldo o remuneración es adecuada en rela...	{1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Desconocido	Entrada
16	RI16	Númérico	8	0	La institución se preocupa por las necesidade...	{1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Desconocido	Entrada
17	IC17	Númérico	8	0	Los compañeros de trabajo, en general, estam...	{1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Desconocido	Entrada
18	IC18	Númérico	8	0	Estoy satisfecho con los procedimientos dispo...	{1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Desconocido	Entrada
19	AT19	Númérico	8	0	Tengo un conocimiento claro y transparente de...	{1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Desconocido	Entrada
20	AT20	Númérico	8	0	Creo que los trabajadores son tratados bien, in...	{1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Desconocido	Entrada
21	AT21	Númérico	8	0	El ambiente de la institución permite expresar ...	{1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Desconocido	Entrada
22	AT22	Númérico	8	0	El nombre y prestigio del MINSA es gratificant...	{1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Desconocido	Entrada
23	DESEM1	Númérico	8	0	El proceso de evaluación de desempeño es co...	{1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Desconocido	Entrada
24	DESEM2	Númérico	8	0	La jefatura explica el proceso de evaluación de...	{1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Desconocido	Entrada
25	DESEM3	Númérico	8	0	Las evaluaciones de desempeño son justas	{1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Desconocido	Entrada

ANEXO 6: FORMATO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado participante:

La Universidad Privada Norbert Wiener se encuentra realizando una investigación titulada “DESEMPEÑO LABORAL Y SATISFACCIÓN DEL PROFESIONAL CONTRATADO EN EL HOSPITAL SANTA ROSA PUEBLO LIBRE - LIMA, 2020” desarrollada por el investigador Walter Enrique Tapia Núñez El presente documento tiene como finalidad hacerle conocer los detalles del estudio y solicitarle su consentimiento para participar en él.

El propósito de esta investigación es indagar sobre los aspectos del desempeño laboral en relación con la satisfacción del profesional contratado modalidad CAS (Contrato Administrativo de Servicios). Este es un estudio desarrollado por investigadores de la Universidad Privada Norbert Wiener, cuyo objetivo es mejorar la condición laboral donde se desempeñan los trabajadores en general, especialmente los contratados modalidad CAS. Su ejecución permitirá a las entidades de salud como en este hospital, realizar las mejoras necesarias para el buen desempeño y mayor satisfacción personal.

Se han hecho diversas investigaciones en otras instituciones similares y se han podido encontrar trabajadores insatisfechos por diferentes motivos como, por ejemplo: Pésima infraestructura, salarios bajos, maltrato de parte de las autoridades (jefes), etc.

Para lograr su participación efectiva en el presente proyecto le otorgaremos dos encuestas impresas para conocer cuáles son los aspectos que Ud. considere importantes de acuerdo a la función laboral que realiza.

Su participación en este estudio es de carácter libre y voluntario, pudiendo Ud. interrumpirla en cualquier momento sin que ello le genere ningún perjuicio laboral. Si usted participa en esta investigación lo hace bajo su expreso consentimiento que firma y autoriza. Si tuviera alguna consulta sobre la investigación, puede formularla cuando lo estime conveniente.

La encuesta puede demorar unos 30 minutos o hacerlo en el tiempo que Ud. considere ya que como verá son preguntas (en cada encuesta) para reflexionar; su respuesta, obviamente tendrá que ser veraz y sincera. Los resultados de las encuestas se le entregarán a usted en forma individual o se almacenarán respetando la confidencialidad y el anonimato.

Riesgos:

Si durante su participación en el presente estudio se generara alguna controversia o molestia producto de alguna pregunta o reflexión durante su participación en las encuestas, el Investigador Responsable procurará brindar la asistencia requerida al participante.

Su identidad será tratada de manera confidencial, es decir, el investigador utilizará códigos para citar sus respuestas en su artículo académico.

Beneficios:

Este estudio no tiene beneficios directos para usted. En este sentido, producto de su participación no se generan incentivos económicos ni de ningún tipo. Cabe destacar también que su participación en este estudio tampoco tiene asociado ningún tipo de costo para usted, siendo el Investigador Responsable quien se acerque al lugar donde usted estime conveniente para la realización de la encuesta.

En tal sentido creemos que la investigación produce más bien beneficios indirectos en sus participantes puesto que les permitirá reflexionar y quizás comprender de forma general, aspectos importantes del desempeño laboral y que tanto están satisfechos con las normas y estructura de la institución en que labora.

Costos e incentivos

Usted no deberá pagar nada por la participación. Igualmente, no recibirá ningún incentivo económico ni medicamentos a cambio de su participación.

Confidencialidad:

Nosotros guardaremos la información con códigos y no con nombres. Si los resultados de este estudio son publicados, no se mostrará ninguna información que permita la identificación de usted. Sus archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al estudio.

Derechos del paciente:

- Si usted se siente incómodo durante la realización de las encuestas, podrá retirarse de éste en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin perjuicio alguno.
- Si tiene alguna inquietud y/o molestia, no dude en preguntar al personal del estudio. Puede comunicarse con el investigador: Walter Enrique Tapia Núñez al teléfono 4726323 o al celular 999.093.427
- Si usted tiene preguntas sobre los aspectos éticos del estudio, o cree que ha sido tratado injustamente puede contactar al Comité Institucional de Ética para la investigación de la Universidad Privada Norbert Wiener, teléfono 01- 706 5555 anexo 3286.

CONSENTIMIENTO

Acepto voluntariamente participar en este estudio, comprendo que cosas pueden pasar si participo en el proyecto, también entiendo que puedo decidir no participar, aunque yo haya aceptado y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento.

Participante:

Nombres

DNI:


Investigador


Nombres

DNI:

Fecha:/...../202

ANEXO 7. Carta de aprobación de la Institución para la recolección de

	PERÚ	Ministerio de Salud	Hospital Santa Rosa
---	------	---------------------	---------------------



HOSPITAL SANTA ROSA
PUEBLO LIBRE
Calidez, ciencia y experiencia a su servicio

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

MEMORANDO CIRCULAR N° 039-2021-MINSA-HSR-OEA

A : Jefes de Departamentos y Oficinas

ASUNTO : Facilidades para ejecución de proyecto de investigación


REFERENCIA : Nota Informativa N° 044-2021-MINSA-HSR-OADI

FECHA : Pueblo Libre, 17 de setiembre del 2021

Tengo el agrado de dirigirme a Ud., a fin de remitir el documento de la referencia, mediante el cual el Jefe de la **Oficina de Apoyo a la Docencia e Investigación** hace de conocimiento que el Proyecto de Investigación **"DESEMPEÑO LABORAL Y SATISFACION DEL PROFESIONAL CONTRATADO EN EL HOSPITAL SANTA ROSA PUEBLO LIBRE – 2020**, ha sido aprobado por el Comité Metodológico de Investigación del Hospital Santa Rosa.

Al respecto, agradeceré tenga a bien disponer las facilidades del caso para la realización de encuestas al personal administrativo por un periodo de cuatro (04) meses a partir de la fecha.

Sin otro particular, quedo de usted.

	PERÚ	Ministerio de Salud	Dirección Ejecutiva de la Oficina Ejecutiva de Administración	Hospital Santa Rosa
---	------	---------------------	---	---------------------

E. Ccoyllar
CPC. ELSA CCOYLLAR ENRIQUEZ
C.P.C. 024-1234
DIRECCIÓN EJECUTIVA DE LA OFICINA EJECUTIVA DE ADMINISTRACIÓN

c.c. Archivo
ECE/mgp

"Calidez, ciencia y experiencia a su servicio"

Av. Bolívar Cdra. 8 Pueblo Libre (01) 615 8200 hsantarosa@hsr.gob.pe www.hsr.gob.pe